



CÓD: OP-074AB-24
7908403552016

COSPNOR-RJ

**CONSPNOR DE ITAPERUNA (CONSÓRCIO PÚBLICO
MULTIFINALITÁRIO NO NOROESTE) – RIO DE JANEIRO – RJ**

Agente Administrativo

EDITAL Nº 001/2024



ATENÇÃO

- A Opção não está vinculada às organizadoras de Concurso Público. A aquisição do material não garante sua inscrição ou ingresso na carreira pública,
- Sua apostila aborda os tópicos do Edital de forma prática e esquematizada,
- Dúvidas sobre matérias podem ser enviadas através do site: www.apostilasopcao.com.br/contatos.php, com retorno do professor no prazo de até 05 dias úteis,
- É proibida a reprodução total ou parcial desta apostila, de acordo com o Artigo 184 do Código Penal.



Apostilas Opção, a Opção certa para a sua realização.

COMO ACESSAR O SEU BÔNUS

Se você comprou essa apostila em nosso site, o bônus já está liberado na sua área do cliente. Basta fazer login com seus dados e aproveitar.

Mas caso você não tenha comprado no nosso site, siga os passos abaixo para ter acesso ao bônus:



Acesse o endereço apostilaopcao.com.br/bonus.



Digite o código que se encontra atrás da apostila (**conforme foto ao lado**).



Siga os passos para realizar um breve cadastro e acessar o **bônus**.



Língua Portuguesa

1. Leitura, interpretação e compreensão de textos	5
2. Fonologia: conceito, encontros vocálicos, dígrafos, ortoépica, divisão silábica, prosódia.....	5
3. Acentuação	6
4. Ortografia.....	7
5. Morfologia: estrutura e formação das palavras, classes de palavraS	8
6. Sintaxe: termos da oração, período composto, conceito e classificação das orações	16
7. Concordância verbal e nominal.	20
8. Regência verbal e nominal.	22
9. Crase	23
10. Pontuação	23
11. Semântica: a significação das palavras no texto.	27

Noções de Informática

1. Noções de sistema operacional (ambientes Linux e Windows).....	33
2. Edição de textos, planilhas e apresentações (pacotes Microsoft Office e LibreOffice).....	42
3. Redes de computadores	51
4. Conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares). Sítios de busca e pesquisa na Internet	52
5. Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunderbird e similares).....	58
6. Grupos de discussão	61
7. Redes sociais.....	62
8. Computação na nuvem (cloud computing).....	64
9. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	66
10. Segurança da informação. Procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.)	69
11. Procedimentos de backup	72
12. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage)	73

Conhecimentos Específicos

Agente Administrativo

1. Constituição Federal – CF – 1988 – CAPÍTULO VII – Da Administração Pública (artigos 37, 38, 39, 40 e 41).....	77
2. Noções de Arquivo: Gestão de documentos. Protocolo. Instrumentos de gestão de documentos. Plano de classificação.	82
3. Redação Oficial: Documentos oficiais utilizados pelas instituições públicas brasileiras (Ata, Atestado, Circular, Certidão, Edital, Memorando, Ofício, etc.).....	102
4. Qualidade no atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone	112
5. recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico.....	114
6. Formas de tratamento	115
7. Abreviações de tratamento de personalidades	115

ÍNDICE

8. Comunicações Oficiais	116
9. Noções de Protocolo e Arquivo: Organização, alfabetização, métodos de arquivamentoO	117
10. Regras de hierarquias no serviço público.....	117
11. Comportamento organizacional (motivação, liderança, comunicação, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal)....	117
12. Estrutura Organizacional.....	130
13. Fluxogramas.....	141
14. Formulários.....	143
15. Análise e distribuição do trabalho	144
16. Manuais de organização	145
17. Políticas e práticas de Recursos Humanos	146
18. Redação de documentos oficiais e textos empresariais	148
19. Noções sobre a Constituição da república federativa do Brasil de 1988	148
20. Almojarifado.....	148
21. gestão de estoques	150
22. Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências.....	156
23. Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências.....	210

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DE TEXTOS

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

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

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

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

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor... Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...**

FONOLOGIA: CONCEITO, ENCONTROS VOCÁLICOS, DÍGRAFOS, ORTOÉPICA, DIVISÃO SILÁBICA, PROSÓDIA

Muitas pessoas acham que fonética e fonologia são sinônimos. Mas, embora as duas pertençam a uma mesma área de estudo, elas são diferentes.

Fonética

Segundo o dicionário Houaiss, *fonética* “é o estudo dos sons da fala de uma língua”. O que isso significa? A fonética é um ramo da Linguística que se dedica a analisar os sons de modo físico-articulador. Ou seja, ela se preocupa com o movimento dos lábios, a vibração das cordas vocais, a articulação e outros movimentos físicos, mas não tem interesse em saber do conteúdo daquilo que é falado. A fonética utiliza o Alfabeto Fonético Internacional para representar cada som.

Sintetizando: a fonética estuda o movimento físico (da boca, lábios...) que cada som faz, desconsiderando o significado desses sons.

Fonologia

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Sintetizando: a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Bom, agora que sabemos que fonética e fonologia são coisas diferentes, precisamos de entender o que é fonema e letra.

Fonema: os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção: estamos falando de menores unidades de som, não de sílabas. Observe a diferença: na palavra *pato* a primeira sílaba é *pa-*. Porém, o primeiro som é *pê* (P) e o segundo som é *a* (A).

Letra: as letras são as menores unidades gráficas de uma palavra.

Sintetizando: na palavra *pato*, *pa-* é a primeira sílaba; *pê* é o primeiro som; e *P* é a primeira letra.

Agora que já sabemos todas essas diferenciações, vamos entender melhor o que é e como se compõe uma sílaba.

Sílaba: A sílaba é um fonema ou conjunto de fonemas que emitido em um só impulso de voz e que tem como base uma vogal.

A sílabas são classificadas de dois modos:

Classificação quanto ao número de sílabas:

As palavras podem ser:

- Monossílabas: as que têm uma só sílaba (*pé, pá, mão, boi, luz, é...*)
- Dissílabas: as que têm duas sílabas (*café, leite, noites, caí, bota, água...*)
- Trissílabas: as que têm três sílabas (*caneta, cabeça, saúde, circuito, boneca...*)

– Polissílabas: as que têm quatro ou mais sílabas (casamento, jesuíta, irresponsabilidade, paralelepípedo...)

Classificação quanto à tonicidade

As palavras podem ser:

- **Oxítonas:** quando a sílaba tônica é a última (ca-fé, ma-ra-cu-já, ra-paz, u-ru-bu...)
- **Paroxítonas:** quando a sílaba tônica é a penúltima (me-sa, sa-bo-ne-te, ré-gua...)
- **Proparoxítonas:** quando a sílaba tônica é a antepenúltima (sá-ba-do, tô-ni-ca, his-tó-ri-co...)

Lembre-se que:

Tônica: a sílaba mais forte da palavra, que tem autonomia fonética.

Átona: a sílaba mais fraca da palavra, que não tem autonomia fonética.

Na palavra *telefone*: te-, le-, ne- são sílabas átonas, pois são mais fracas, enquanto que *fo-* é a sílaba tônica, já que é a pronunciada com mais força.

Agora que já sabemos essas classificações básicas, precisamos entender melhor como se dá a divisão silábica das palavras.

Divisão silábica

A divisão silábica é feita pela silabação das palavras, ou seja, pela pronúncia. Sempre que for escrever, use o hífen para separar uma sílaba da outra. Algumas regras devem ser seguidas neste processo:

Não se separa:

- **Ditongo:** encontro de uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (cau-le, gai-o-la, ba-lei-a...)
- **Tritongo:** encontro de uma semivogal, uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (Pa-ra-guai, quais-quer, a-ve-ri-guou...)
- **Dígrafo:** quando duas letras emitem um único som na palavra. Não separamos os dígrafos ch, lh, nh, gu e qu (fa-cha-da, co-lhei-ta, fro-nha, pe-guei...)
- **Encontros consonantais inseparáveis:** re-cla-mar, psi-có-lo-go, pa-trão...)

Deve-se separar:

- **Hiatos:** vogais que se encontram, mas estão em sílabas vizinhas (sa-ú-de, Sa-a-ra, ví-a-mos...)
- Os **dígrafos** rr, ss, sc, e xc (car-ro, pás-sa-ro, pis-ci-na, ex-ce-ção...)
- **Encontros consonantais separáveis:** in-fec-ção, mag-nó-lia, rit-mo...)

ACENTUAÇÃO

A acentuação é uma das principais questões relacionadas à Ortografia Oficial, que merece um capítulo a parte. Os acentos utilizados no português são: **acento agudo** (´); **acento grave** (`); **acento circunflexo** (^); **cedilha** (,) e **til** (~).

Depois da reforma do Acordo Ortográfico, a **trema** foi excluída, de modo que ela só é utilizada na grafia de nomes e suas derivações (ex: Müller, mülleriano).

Esses são sinais gráficos que servem para modificar o som de alguma letra, sendo importantes para marcar a sonoridade e a intensidade das sílabas, e para diferenciar palavras que possuem a escrita semelhante.

A sílaba mais intensa da palavra é denominada **sílaba tônica**. A palavra pode ser classificada a partir da localização da sílaba tônica, como mostrado abaixo:

- **OXÍTONA:** a última sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: café)
- **PAROXÍTONA:** a penúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: automóvel)
- **PROPAROXÍTONA:** a antepenúltima sílaba da palavra é a mais intensa. (Ex: lâmpada)

As demais sílabas, pronunciadas de maneira mais sutil, são denominadas **sílabas átonas**.

Regras fundamentais

CLASSIFICAÇÃO	REGRAS	EXEMPLOS
OXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em A, E, O, EM, seguidas ou não do plural • seguidas de -LO, -LA, -LOS, -LAS 	cipó(s), pé(s), armazém respeitá-la, compô-lo, comprometê-los
PAROXÍTONAS	<ul style="list-style-type: none"> • terminadas em I, IS, US, UM, UNS, L, N, X, PS, Ã, ãS, ãO, ãOS • ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não do plural <p>(OBS: Os ditongos “EI” e “OI” perderam o acento com o Novo Acordo Ortográfico)</p>	táxi, lápis, vírus, fórum, cadáver, tórax, bíceps, ímã, órfão, órgãos, água, mágoa, pônei, ideia, geleia, paranoico, heroico
PROPAROXÍTONAS	• todas são acentuadas	cólica, analítico, jurídico, hipérbole, último, álibi

Regras especiais

REGRA	EXEMPLOS
Acentua-se quando “I” e “U” tônicos formarem hiato com a vogal anterior, acompanhados ou não de “S”, desde que não sejam seguidos por “NH” OBS: Não serão mais acentuados “I” e “U” tônicos formando hiato quando vierem depois de ditongo	saída, faísca, baú, país feiura, Bocaiuva, Saipe
Acentua-se a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo dos verbos “TER” e “VIR” e seus compostos	têm, obtêm, contêm, vêm
Não são acentuados hiatos “OO” e “EE”	leem, voo, enjoo
Não são acentuadas palavras homógrafas OBS: A forma verbal “PÔDE” é uma exceção	pelo, pera, para

ORTOGRAFIA

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

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

Alfabeto

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

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

Uso do “X”

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

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

Uso do “S” ou “Z”

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

- Depois de ditongos (ex: coisa)
- Em palavras derivadas cuja palavra primitiva já se usa o “S” (ex: casa > casinha)
- Nos sufixos “ês” e “esa”, ao indicarem nacionalidade, título ou origem. (ex: portuguesa)
- Nos sufixos formadores de adjetivos “ense”, “oso” e “osa” (ex: populoso)

Uso do “S”, “SS”, “Ç”

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

- “SS” costuma aparecer entre duas vogais (ex: processo)
- “Ç” costuma aparecer em palavras estrangeiras que passaram pelo processo de aporuguesamento (ex: muçarela)

Os diferentes porquês

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

Parônimos e homônimos

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

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

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

MORFOLOGIA: ESTRUTURA E FORMAÇÃO DAS PALAVRAS, CLASSES DE PALAVRAS

A formação de palavras se dá a partir de processos morfológicos, de modo que as palavras se dividem entre:

- **Palavras primitivas:** são aquelas que não provêm de outra palavra. **Ex:** *flor*; *pedra*
 - **Palavras derivadas:** são originadas a partir de outras palavras. **Ex:** *floricultura*; *pedrada*
 - **Palavra simples:** são aquelas que possuem apenas um radical (morfema que contém significado básico da palavra). **Ex:** *cabelo*; *azeite*
 - **Palavra composta:** são aquelas que possuem dois ou mais radicais. **Ex:** *guarda-roupa*; *couve-flor*
- Entenda como ocorrem os principais processos de formação de palavras:

Derivação

A formação se dá por derivação quando ocorre a partir de uma palavra simples ou de um único radical, juntando-se afixos.

- **Derivação prefixal:** adiciona-se um afixo anteriormente à palavra ou radical. **Ex:** *antebraço* (ante + braço) / *infeliz* (in + feliz)
- **Derivação sufixal:** adiciona-se um afixo ao final da palavra ou radical. **Ex:** *friorento* (frio + ento) / *guloso* (gula + oso)
- **Derivação parassintética:** adiciona-se um afixo antes e outro depois da palavra ou radical. **Ex:** *esfriar* (es + frio + ar) / *desgovernado* (des + governar + ado)
- **Derivação regressiva (formação deverbal):** reduz-se a palavra primitiva. **Ex:** *boteço* (botequim) / *ataque* (verbo “atacar”)

- **Derivação imprópria (conversão):** ocorre mudança na classe gramatical, logo, de sentido, da palavra primitiva. **Ex:** *jantar* (verbo para substantivo) / *Oliveira* (substantivo comum para substantivo próprio – sobrenomes).

Composição

A formação por composição ocorre quando uma nova palavra se origina da junção de duas ou mais palavras simples ou radicais.

- **Aglutinação:** fusão de duas ou mais palavras simples, de modo que ocorre supressão de fonemas, de modo que os elementos formadores perdem sua identidade ortográfica e fonológica. **Ex:** *aguardente* (água + ardente) / *planalto* (plano + alto)
- **Justaposição:** fusão de duas ou mais palavras simples, mantendo a ortografia e a acentuação presente nos elementos formadores. Em sua maioria, aparecem conectadas com hífen. **Ex:** *beija-flor* / *passatempo*.

Abreviação

Quando a palavra é reduzida para apenas uma parte de sua totalidade, passando a existir como uma palavra autônoma. **Ex:** *foto* (fotografia) / *PUC* (Pontifícia Universidade Católica).

Hibridismo

Quando há junção de palavras simples ou radicais advindos de línguas distintas. **Ex:** *sociologia* (socio – latim + logia – grego) / *binóculo* (bi – grego + oculus – latim).

Combinação

Quando ocorre junção de partes de outras palavras simples ou radicais. **Ex:** *portunhol* (português + espanhol) / *aborrecente* (aborrecer + adolescente).

Intensificação

Quando há a criação de uma nova palavra a partir do alargamento do sufixo de uma palavra existente. Normalmente é feita adicionando o sufixo *-izar*. **Ex:** *inicializar* (em vez de iniciar) / *protocolizar* (em vez de protocolar).

Neologismo

Quando novas palavras surgem devido à necessidade do falante em contextos específicos, podendo ser temporárias ou permanentes. Existem três tipos principais de neologismos:

- **Neologismo semântico:** atribui-se novo significado a uma palavra já existente. **Ex:** *amarelar* (desistir) / *mico* (vergonha)
- **Neologismo sintático:** ocorre a combinação de elementos já existentes no léxico da língua. **Ex:** *dar um bolo* (não comparecer ao compromisso) / *dar a volta por cima* (superar).
- **Neologismo lexical:** criação de uma nova palavra, que tem um novo conceito. **Ex:** *deletar* (apagar) / *escanear* (digitalizar)

Onomatopeia

Quando uma palavra é formada a partir da reprodução aproximada do seu som. **Ex:** *atchim*; *zum-zum*; *tique-taque*.

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

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

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

Substantivo

Tipos de substantivos

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

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

Flexão de gênero

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

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

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

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

Flexão de número

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

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

Variação de grau

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em **augmentativo** e **diminutivo**.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado **analítico** (Ex: *menino grande / menino pequeno*).

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado **sintético** (Ex: *meninão / menininho*).

Novo Acordo Ortográfico

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as **letras maiúsculas** devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as **letras minúsculas** podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o **uso de maiúscula ou minúscula é facultativo**, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

Adjetivo

Os adjetivos podem ser simples (*vermelho*) ou compostos (*mal-educado*); primitivos (*alegre*) ou derivados (*tristonho*). Eles podem flexionar entre o feminino (*estudiosa*) e o masculino (*engraçado*), e o singular (*bonito*) e o plural (*bonitos*).

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (*brasileiro; mineiro*).

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição **DE** + substantivo:

- *de criança* = infantil
- *de mãe* = maternal
- *de cabelo* = capilar

Variação de grau

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

- Normal: A Bruna é inteligente.
- Comparativo de superioridade: A Bruna é *mais* inteligente *que* o Lucas.
- Comparativo de inferioridade: O Gustavo é *menos* inteligente *que* a Bruna.
- Comparativo de igualdade: A Bruna é *tão* inteligente *quanto* a Maria.
- Superlativo relativo de superioridade: A Bruna é *a mais* inteligente da turma.
- Superlativo relativo de inferioridade: O Gustavo é *o menos* inteligente da turma.
- Superlativo absoluto analítico: A Bruna é *muito* inteligente.
- Superlativo absoluto sintético: A Bruna é *inteligentíssima*.

Adjetivos de relação

São chamados adjetivos de relação aqueles que não podem sofrer variação de grau, uma vez que possui valor semântico objetivo, isto é, não depende de uma impressão pessoal (subjetiva). Além disso, eles aparecem após o substantivo, sendo formados por sufixação de um substantivo (Ex: *vinho do Chile = vinho chileno*).

Advérbio

Os advérbios são palavras que modificam um verbo, um adjetivo ou um outro advérbio. Eles se classificam de acordo com a tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	ADVÉRBIOS	LOCUÇÕES ADVERBIAIS
DE MODO	<i>bem; mal; assim; melhor; depressa</i>	<i>ao contrário; em detalhes</i>
DE TEMPO	<i>ontem; sempre; afinal; já; agora; doravante; primeiramente</i>	<i>logo mais; em breve; mais tarde, nunca mais, de noite</i>
DE LUGAR	<i>aqui; acima; embaixo; longe; fora; embaixo; ali</i>	<i>Ao redor de; em frente a; à esquerda; por perto</i>
DE INTENSIDADE	<i>muito; tão; demasiado; imenso; tanto; nada</i>	<i>em excesso; de todos; muito menos</i>
DE AFIRMAÇÃO	<i>sim, indubitavelmente; certo; decerto; deveras</i>	<i>com certeza; de fato; sem dúvidas</i>
DE NEGAÇÃO	<i>não; nunca; jamais; tampouco; nem</i>	<i>nunca mais; de modo algum; de jeito nenhum</i>
DE DÚVIDA	<i>Possivelmente; acaso; será; talvez; quiçá</i>	<i>Quem sabe</i>

Advérbios interrogativos

São os advérbios ou locuções adverbiais utilizadas para introduzir perguntas, podendo expressar circunstâncias de:

- Lugar: *onde, aonde, de onde*
- Tempo: *quando*
- Modo: *como*
- Causa: *por que, por quê*

Grau do advérbio

Os advérbios podem ser comparativos ou superlativos.

- Comparativo de igualdade: *tão/tanto + advérbio + quanto*
- Comparativo de superioridade: *mais + advérbio + (do) que*
- Comparativo de inferioridade: *menos + advérbio + (do) que*
- Superlativo analítico: *muito cedo*
- Superlativo sintético: *cedíssimo*

Curiosidades

Na **linguagem coloquial**, algumas variações do superlativo são aceitas, como o diminutivo (*cedinho*), o aumentativo (*cedão*) e o uso de alguns prefixos (*supercedo*).

Existem advérbios que exprimem ideia de **exclusão** (*somente; salvo; exclusivamente; apenas*), **inclusão** (*também; ainda; mesmo*) e **ordem** (*ultimamente; depois; primeiramente*).

Alguns advérbios, além de algumas preposições, aparecem sendo usados como uma **palavra denotativa**, acrescentando um sentido próprio ao enunciado, podendo ser elas de **inclusão** (*até, mesmo, inclusive*); de **exclusão** (*apenas, senão, salvo*); de **designação** (*eis*); de **realce** (*cá, lá, só, é que*); de **retificação** (*aliás, ou melhor, isto é*) e de **situação** (*afinal, agora, então, e aí*).

Pronomes

Os pronomes são palavras que fazem referência aos nomes, isto é, aos substantivos. Assim, dependendo de sua função no enunciado, ele pode ser classificado da seguinte maneira:

- Pronomes pessoais: indicam as 3 pessoas do discurso, e podem ser retos (*eu, tu, ele...*) ou oblíquos (*mim, me, te, nos, si...*).
- Pronomes possessivos: indicam posse (*meu, minha, sua, teu, nossos...*)
- Pronomes demonstrativos: indicam localização de seres no tempo ou no espaço. (*este, isso, essa, aquela, aquilo...*)
- Pronomes interrogativos: auxiliam na formação de questionamentos (*qual, quem, onde, quando, que, quantas...*)
- Pronomes relativos: retomam o substantivo, substituindo-o na oração seguinte (*que, quem, onde, cujo, o qual...*)
- Pronomes indefinidos: substituem o substantivo de maneira imprecisa (*alguma, nenhum, certa, vários, qualquer...*)
- Pronomes de tratamento: empregados, geralmente, em situações formais (*senhor, Vossa Majestade, Vossa Excelência, você...*)

Colocação pronominal

Diz respeito ao conjunto de regras que indicam a posição do pronome oblíquo átono (*me, te, se, nos, vos, lhe, lhes, o, a, os, as, lo, la, no, na...*) em relação ao verbo, podendo haver próclise (antes do verbo), ênclise (depois do verbo) ou mesóclise (no meio do verbo).

Veja, então, quais as principais situações para cada um deles:

• Próclise: expressões negativas; conjunções subordinativas; advérbios sem vírgula; pronomes indefinidos, relativos ou demonstrativos; frases exclamativas ou que exprimem desejo; verbos no gerúndio antecidos por “em”.

Nada me faria mais feliz.

- Ênclise: verbo no imperativo afirmativo; verbo no início da frase (não estando no futuro e nem no pretérito); verbo no gerúndio não acompanhado por “em”; verbo no infinitivo pessoal.

Inscreveu-se no concurso para tentar realizar um sonho.

- Mesóclise: verbo no futuro iniciando uma oração.

Orgulhar-me-ei de meus alunos.

DICA: o pronome não deve aparecer no início de frases ou orações, nem após ponto-e-vírgula.

Verbos

Os verbos podem ser flexionados em três tempos: pretérito (passado), presente e futuro, de maneira que o pretérito e o futuro possuem subdivisões.

Eles também se dividem em três flexões de modo: indicativo (certeza sobre o que é passado), subjuntivo (incerteza sobre o que é passado) e imperativo (expressar ordem, pedido, comando).

- Tempos simples do modo indicativo: presente, pretérito perfeito, pretérito imperfeito, pretérito mais-que-perfeito, futuro do presente, futuro do pretérito.

- Tempos simples do modo subjuntivo: presente, pretérito imperfeito, futuro.

Os tempos verbais compostos são formados por um verbo auxiliar e um verbo principal, de modo que o verbo auxiliar sofre flexão em tempo e pessoa, e o verbo principal permanece no particípio. Os verbos auxiliares mais utilizados são “ter” e “haver”.

- Tempos compostos do modo indicativo: pretérito perfeito, pretérito mais-que-perfeito, futuro do presente, futuro do pretérito.

- Tempos compostos do modo subjuntivo: pretérito perfeito, pretérito mais-que-perfeito, futuro.

As formas nominais do verbo são o infinitivo (*dar, fazerem, aprender*), o particípio (*dado, feito, aprendido*) e o gerúndio (*dando, fazendo, aprendendo*). Eles podem ter função de verbo ou função de nome, atuando como substantivo (infinitivo), adjetivo (particípio) ou advérbio (gerúndio).

Tipos de verbos

Os verbos se classificam de acordo com a sua flexão verbal. Desse modo, os verbos se dividem em:

Regulares: possuem regras fixas para a flexão (*cantar, amar, vender, abrir...*)

- Irregulares: possuem alterações nos radicais e nas terminações quando conjugados (*medir, fazer, poder, haver...*)

- Anômalos: possuem diferentes radicais quando conjugados (*ser, ir...*)

- Defectivos: não são conjugados em todas as pessoas verbais (*falir, banir, colorir, adequar...*)

- Impessoais: não apresentam sujeitos, sendo conjugados sempre na 3ª pessoa do singular (*chover, nevar, escurecer, anoitecer...*)

- Unipessoais: apesar de apresentarem sujeitos, são sempre conjugados na 3ª pessoa do singular ou do plural (*latir, miar, custar, acontecer...*)

- Abundantes: possuem duas formas no particípio, uma regular e outra irregular (*aceitar = aceito, aceitado*)

- Pronominais: verbos conjugados com pronomes oblíquos átonos, indicando ação reflexiva (*suicidar-se, queixar-se, sentar-se, pentear-se...*)

- Auxiliares: usados em tempos compostos ou em locuções verbais (*ser, estar, ter, haver, ir...*)

- Principais: transmitem totalidade da ação verbal por si próprios (*comer, dançar, nascer, morrer, sorrir...*)

- De ligação: indicam um estado, ligando uma característica ao sujeito (*ser, estar, parecer, ficar, continuar...*)

Vozes verbais

As vozes verbais indicam se o sujeito pratica ou recebe a ação, podendo ser três tipos diferentes:

- Voz ativa: sujeito é o agente da ação (*Vi o pássaro*)

- Voz passiva: sujeito sofre a ação (*O pássaro foi visto*)

- Voz reflexiva: sujeito pratica e sofre a ação (*Vi-me no reflexo do lago*)

Ao passar um discurso para a voz passiva, é comum utilizar a partícula apassivadora “se”, fazendo com o que o pronome seja equivalente ao verbo “ser”.

Conjugação de verbos

Os tempos verbais são primitivos quando não derivam de outros tempos da língua portuguesa. Já os tempos verbais derivados são aqueles que se originam a partir de verbos primitivos, de modo que suas conjugações seguem o mesmo padrão do verbo de origem.

- 1ª conjugação: verbos terminados em “-ar” (*aproveitar, imaginar, jogar...*)

- 2ª conjugação: verbos terminados em “-er” (*beber, correr, erguer...*)

- 3ª conjugação: verbos terminados em “-ir” (*dormir, agir, ouvir...*)

Confira os exemplos de conjugação apresentados abaixo:

Verbo Lutar

Gerúndio: lutando

Particípio passado: lutado

Infinitivo: lutar

Tipo de verbo: regular

Transitividade: transitivo e intransitivo

Separação silábica: lu-tar

Indicativo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Pretérito Perfeito
eu luto tu lutas ele luta nós lutamos vós lutais eles lutam	eu lutava tu lutavas ele lutava nós lutávamos vós lutáveis eles lutavam	eu lutei tu lutaste ele lutou nós lutamos vós lutastes eles lutaram
Pretérito Mais-que-perfeito	Futuro do Presente	Futuro do Pretérito
eu lutara tu lutaras ele lutara nós lutáramos vós lutáreis eles lutaram	eu lutarei tu lutarás ele lutará nós lutaremos vós lutareis eles lutarão	eu lutaria tu lutarias ele lutaria nós lutaríamos vós lutaríeis eles lutariam

Subjuntivo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Futuro
que eu lute que tu lutes que ele lute que nós lutemos que vós luteis que eles lutem	se eu lutasse se tu lutasses se ele lutasse se nós lutássemos se vós lutásseis se eles lutassem	quando eu lutar quando tu lutares quando ele lutar quando nós lutarmos quando vós lutardes quando eles lutarem

Imperativo		Infinitivo
Imperativo Afirmativo	Imperativo Negativo	Infinitivo Pessoal
-- luta tu lute você lutemos nós lutai vós lutem vocês	-- não lutes tu não lute você não lutemos nós não luteis vós não lutem vocês	por lutar eu por lutares tu por lutar ele por lutarmos nós por lutardes vós por lutarem eles

Fonte: www.conjugação.com.br/verbo-lutar

Verbo Impor

Este verbo é derivado do verbo pôr, considerado um verbo irregular da 2.^a conjugação. Assim, deverá ser conjugado conforme o verbo pôr. Não deverá, contudo, ser escrito com acento circunflexo na sua forma infinitiva.

Gerúndio: impondo

Tipo de verbo: irregular

Particípio passado: imposto

Transitividade: transitivo direto, transitivo indireto, transitivo direto e indireto e pronominal

Infinitivo: impor

Separação silábica: im-por

Indicativo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Pretérito Perfeito
eu imponho* tu impões* ele impõe* nós impomos* vós impondes* eles impõem*	eu impunha* tu impunhas* ele impunha* nós impúnhamos* vós impúnheis* eles impunham*	eu impus* tu impuseste* ele impôs* nós impusemos* vós impusestes* eles impuseram*
Pretérito Mais-que-perfeito	Futuro do Presente	Futuro do Pretérito
eu impusera* tu impuseras* ele impusera* nós impuséramos* vós impuséreis* eles impuseram*	eu imporei* tu imporás* ele imporá* nós imporemos* vós imporeis* eles imporão*	eu imporia* tu imporias* ele imporia* nós imporíamos* vós imporíeis* eles imporiariam*

Subjuntivo		
Presente	Pretérito Imperfeito	Futuro
que eu imponha* que tu imponhas* que ele imponha* que nós imponhamos* que vós imponhais* que eles imponham*	se eu impusesse* se tu impusesse* se ele impusesse* se nós impuséssemos* se vós impusésseis* se eles impusessem*	quando eu impuser* quando tu impuseres* quando ele impuser* quando nós impusermos* quando vós impuserdes* quando eles impuserem*

Imperativo		Infinitivo
Imperativo Afirmativo	Imperativo Negativo	Infinitivo Pessoal
-- impõe* tu imponha* você imponhamos* nós imponde* vós imponham* vocês	-- não imponhas* tu não imponha* você não imponhamos* nós não imponhais* vós não imponham* vocês	por impor* eu por impores* tu por impor* ele por impormos* nós por impordes* vós por imporem* eles

Fonte: www.conjugação.com.br/verbo-impor

Preposições

As preposições são palavras invariáveis que servem para ligar dois termos da oração numa relação subordinada, e são divididas entre essenciais (só funcionam como preposição) e acidentais (palavras de outras classes gramaticais que passam a funcionar como preposição em determinadas sentenças).

Preposições essenciais: *a, ante, após, de, com, em, contra, para, per, perante, por, até, desde, sobre, sobre, trás, sob, sem, entre.*

Preposições acidentais: *afora, como, conforme, consoante, durante, exceto, mediante, menos, salvo, segundo, visto etc.*

Locuções prepositivas: *abaixo de, afim de, além de, à custa de, defronte a, a par de, perto de, por causa de, em que pese a etc.*

Ao conectar os termos das orações, as preposições estabelecem uma relação semântica entre eles, podendo passar ideia de:

- Causa: Morreu *de* câncer.
- Distância: Retorno *a* 3 quilômetros.
- Finalidade: A filha retornou *para* o enterro.
- Instrumento: Ele cortou a foto *com* uma tesoura.
- Modo: Os rebeldes eram colocados *em* fila.
- Lugar: O vírus veio *de* Portugal.
- Companhia: Ela saiu *com* a amiga.
- Posse: O carro *de* Maria é novo.
- Meio: *Viajou de trem.*

Combinações e contrações

Algumas preposições podem aparecer combinadas a outras palavras de duas maneiras: sem haver perda fonética (combinação) e havendo perda fonética (contração).

- Combinação: *ao, aos, aonde*
- Contração: *de, dum, desta, neste, nisso*

Conjunção

As conjunções se subdividem de acordo com a relação estabelecida entre as ideias e as orações. Por ter esse papel importante de conexão, é uma classe de palavras que merece destaque, pois reconhecer o sentido de cada conjunção ajuda na compreensão e interpretação de textos, além de ser um grande diferencial no momento de redigir um texto.

Elas se dividem em duas opções: conjunções coordenativas e conjunções subordinativas.

Conjunções coordenativas

As orações coordenadas não apresentam dependência sintática entre si, servindo também para ligar termos que têm a mesma função gramatical. As conjunções coordenativas se subdividem em cinco grupos:

- **Aditivas:** *e, nem, bem como.*
- **Adversativas:** *mas, porém, contudo.*
- **Alternativas:** *ou, ora...ora, quer...quer.*
- **Conclusivas:** *logo, portanto, assim.*
- **Explicativas:** *que, porque, porquanto.*

Conjunções subordinativas

As orações subordinadas são aquelas em que há uma relação de dependência entre a oração principal e a oração subordinada. Desse modo, a conexão entre elas (bem como o efeito de sentido) se dá pelo uso da conjunção subordinada adequada.

Elas podem se classificar de dez maneiras diferentes:

- **Integrantes:** usadas para introduzir as orações subordinadas substantivas, definidas pelas palavras *que* e *se*.
- **Causais:** *porque, que, como.*
- **Concessivas:** *embora, ainda que, se bem que.*
- **Condicionais:** *e, caso, desde que.*
- **Conformativas:** *conforme, segundo, consoante.*
- **Comparativas:** *como, tal como, assim como.*
- **Consecutivas:** *de forma que, de modo que, de sorte que.*
- **Finais:** *a fim de que, para que.*
- **Proporcionais:** *à medida que, ao passo que, à proporção que.*
- **Temporais:** *quando, enquanto, agora.*

SINTAXE: TERMOS DA ORAÇÃO, PERÍODO COMPOSTO, CONCEITO E CLASSIFICAÇÃO DAS ORAÇÕES

Frase

É todo enunciado capaz de transmitir a outrem tudo aquilo que pensamos, queremos ou sentimos.

Exemplos

Caía uma chuva.

Dia lindo.

Oração

É a frase que apresenta estrutura sintática (normalmente, sujeito e predicado, ou só o predicado).

Exemplos

Ninguém segura este menino. (*Ninguém*: sujeito; *segura este menino*: predicado)

Havia muitos suspeitos. (Oração sem sujeito; *havia muitos suspeitos*: predicado)

Termos da oração

1.	Termos essenciais	}	sujeito predicado		
2.	Termos integrantes	}	complemento verbal complemento nominal agente da passiva	}	objeto direto objeto indireto
3.	Termos acessórios	}	Adjunto adnominal adjunto adverbial aposto		
4.	Vocativo				

Diz-se que sujeito e predicado são termos “essenciais”, mas note que o termo que realmente é o núcleo da oração é o **verbo**:

Chove. (Não há referência a sujeito.)

Cansei. (O sujeito e *eu*, implícito na forma verbal.)

Os termos “acessórios” são assim chamados por serem supostamente dispensáveis, o que nem sempre é verdade.

Sujeito e predicado

Sujeito é o termo da oração com o qual, normalmente, o verbo concorda.

Exemplos

A notícia corria rápida como pólvora. (Corria está no singular concordando com a notícia.)

As notícias corriam rápidas como pólvora. (Corriam, no plural, concordando com as notícias.)

O **núcleo** do sujeito é a palavra principal do sujeito, que encerra a essência de sua significação. Em torno dela, como que gravitam as demais.

Exemplo: *Os teus lírios brancos embelezam os campos.* (Lírios é o núcleo do sujeito.)

Podem exercer a função de núcleo do sujeito o substantivo e palavras de natureza substantiva. Veja:

O **medo** salvou-lhe a vida. (substantivo)

Os **medrosos** fugiram. (Adjetivo exercendo papel de substantivo: adjetivo substantivado.)

A definição mais adequada para sujeito é: sujeito é o termo da oração com o qual o verbo normalmente concorda.

Sujeito simples: tem um só núcleo.

Exemplo: *As flores morreram.*

Sujeito composto: tem mais de um núcleo.

Exemplo: *O rapaz e a moça foram encostados ao muro.*

Sujeito elíptico (ou oculto): não expresso e que pode ser determinado pela desinência verbal ou pelo contexto.

Exemplo: *Viajarei amanhã.* (sujeito oculto: eu)

Sujeito indeterminado: é aquele que existe, mas não podemos ou não queremos identificá-lo com precisão.

Ocorre:

- quando o verbo está na **3ª pessoa do plural**, sem referência a nenhum substantivo anteriormente expresso.

Exemplo: *Batem à porta.*

- com verbos intransitivo (VI), transitivo indireto (VTI) ou de ligação (VL) acompanhados da partícula SE, chamada de índice de indeterminação do sujeito (IIS).

Exemplos:

Vive-se bem. (VI)

Precisa-se de pedreiros. (VTI)

Falava-se baixo. (VI)

Era-se feliz naquela época. (VL)

Orações sem sujeito

São orações cujos verbos são impessoais, com sujeito inexistente.

Ocorrem nos seguintes casos:

- com verbos que se referem a fenômenos meteorológicos.

Exemplo: *Chovia. Ventava durante a noite.*

- *haver* no sentido de existir ou quando se refere a tempo decorrido.

Exemplo: *Há duas semanas não o vejo.* (= Faz duas semanas)

- *fazer* referindo-se a fenômenos meteorológicos ou a tempo decorrido.

Exemplo: *Fazia 40° à sombra.*

- *ser* nas indicações de horas, datas e distâncias.

Exempl: *São duas horas.*

Predicado nominal

O núcleo, em torno do qual as demais palavras do predicado gravitam e que contém o que de mais importante se comunica a respeito do sujeito, e um *nome* (isto é, um substantivo ou adjetivo, ou palavra de natureza substantiva). O verbo e de *ligação* (liga o núcleo ao sujeito) e indica estado (*ser, estar, continuar, ficar, permanecer*; também *andar*, com o sentido de *estar*; *virar*, com o sentido de *transformar-se em*; e *viver*, com o sentido de *estar sempre*).

Exemplo:

Os príncipes viraram sapos muito feios. (verbo de ligação mais núcleo substantivo: sapos)

Verbos de ligação

São aqueles que, sem possuírem significação precisa, ligam um sujeito a um predicativo. São verbos de ligação: *ser, estar, ficar, parecer, permanecer, continuar, tornar-se* etc.

Exemplo: *A rua estava calma.*

Predicativo do sujeito

É o termo da oração que, no predicado, expressa qualificação ou classificação do sujeito.

Exemplo: *Você será engenheiro.*

- O predicativo do sujeito, além de vir com verbos de ligação, pode também ocorrer com verbos **intransitivos** ou com verbos **transitivos**.

Predicado verbal

Ocorre quando o núcleo é um verbo. Logo, não apresenta predicativo. E formado por verbos transitivos ou intransitivos.

Exemplo: *A população da vila assistia ao embarque.* (Núcleo do sujeito: *população*; núcleo do predicado: *assistia*, verbo transitivo indireto)

Verbos intransitivos

São verbos que não exigem complemento algum; como a ação verbal não passa, não transita para nenhum complemento, recebem o nome de **verbos intransitivos**. Podem formar predicado sozinhos ou com adjuntos adverbiais.

Exemplo: *Os visitantes retornaram ontem à noite.*

Verbos transitivos

São verbos que, ao declarar alguma coisa a respeito do sujeito, exigem um complemento para a perfeita compreensão do que se quer dizer. Tais verbos se denominam **transitivos** e a pessoa ou coisa para onde se dirige a atividade transitiva do verbo se denomina **objeto**. Dividem-se em: diretos, indiretos e diretos e indiretos.

Verbos transitivos diretos: Exigem um objeto direto.

Exemplo: *Espero-o no aeroporto.*

Verbos transitivos indiretos: Exigem um objeto indireto.

Exemplo: *Gosto de flores.*

Verbos transitivos diretos e indiretos: Exigem um objeto direto e um objeto indireto.

Exemplo: *Os ministros informaram a nova política econômica aos trabalhadores.* (VTDI)

Complementos verbais

Os complementos verbais são representados pelo objeto direto (OD) e pelo objeto indireto (OI).

Objeto indireto

É o complemento verbal que se liga ao verbo pela preposição por ele exigida. Nesse caso o verbo pode ser transitivo indireto ou transitivo direto e indireto. Normalmente, as preposições que ligam o objeto indireto ao verbo são *a, de, em, com, por, contra, para* etc.

Exemplo: *Acredito em você.*

Objeto direto

Complemento verbal que se liga ao verbo sem preposição obrigatória. Nesse caso o verbo pode ser transitivo direto ou transitivo direto e indireto.

Exemplo: *Comunicaram o fato aos leitores.*

Objeto direto preposicionado

É aquele que, contrariando sua própria definição e característica, aparece regido de preposição (geralmente preposição *a*).

O pai dizia aos filhos que adorava a ambos.

Objeto pleonástico

É a repetição do objeto (direto ou indireto) por meio de um pronome. Essa repetição assume valor enfático (reforço) da noção contida no objeto direto ou no objeto indireto.

Exemplos

Ao colega, já lhe perdoei. (objeto indireto pleonástico)

Ao filme, assistimos a ele emocionados. (objeto indireto pleonástico)

Predicado verbo-nominal

Esse predicado tem dois núcleos (um verbo e um nome), é formado por **predicativo** com **verbo transitivo** ou **intransitivo**.

Exemplos:

A multidão assistia ao jogo emocionada. (predicativo do sujeito com verbo transitivo indireto)

A riqueza tornou-o orgulhoso. (predicativo do objeto com verbo transitivo direto)

Predicativo do sujeito

O predicativo do sujeito, além de vir com verbos de ligação, pode também ocorrer com verbos intransitivos ou transitivos. Nesse caso, o predicado é verbo-nominal.

Exemplo: *A criança brincava alegre no parque.*

Predicativo do objeto

Exprime qualidade, estado ou classificação que se referem ao objeto (direto ou indireto).

Exemplo de predicativo do objeto direto:

O juiz declarou o réu culpado.

Exemplo de predicativo do objeto indireto:

Gosto de você alegre.

Adjunto adnominal

É o termo acessório que vem junto ao nome (substantivo), restringindo-o, qualificando-o, determinando-o (*adjunto*: “que vem junto a”; *adnominal*: “junto ao nome”). Observe:

Os meus três grandes amigos [*amigos*: nome substantivo] *vieram me fazer uma visita* [*visita*: nome substantivo] *agradável ontem à noite*.

São adjuntos adnominais *os* (artigo definido), *meus* (pronome possessivo adjetivo), *três* (numeral), *grandes* (adjetivo), que estão gravitando em torno do núcleo do sujeito, o substantivo *amigos*; o mesmo acontece com *uma* (artigo indefinido) e *agradável* (adjetivo), que determinam e qualificam o núcleo do objeto direto, o substantivo *visita*.

O adjunto adnominal prende-se diretamente ao substantivo, ao passo que o predicativo se refere ao substantivo por meio de um verbo.

Complemento nominal

É o termo que completa o sentido de substantivos, adjetivos e advérbios porque estes não têm sentido completo.

- Objeto – recebe a atividade transitiva de um verbo.

- Complemento nominal – recebe a atividade transitiva de um nome.

O complemento nominal é **sempre** ligado ao nome por preposição, tal como o objeto indireto.

Exemplo: *Tenho necessidade de dinheiro.*

Adjunto adverbial

É o termo da oração que modifica o verbo ou um adjetivo ou o próprio advérbio, expressando uma circunstância: lugar, tempo, fim, meio, modo, companhia, exclusão, inclusão, negação, afirmação, dúvida, concessão, condição etc.

Período

Enunciado formado de uma ou mais orações, finalizado por: ponto final (.), reticências (...), ponto de exclamação (!) ou ponto de interrogação (?). De acordo com o número de orações, classifica-se em:

Apresenta apenas uma oração que é chamada *absoluta*.

O período é simples quando só traz uma oração, chamada absoluta; o período é composto quando traz mais de uma oração. Exemplo: *Comeu toda a refeição.* (Período simples, oração absoluta.); *Quero que você leia.* (Período composto.)

Uma maneira fácil de saber quantas orações há num período é contar os verbos ou locuções verbais. Num período haverá tantas orações quantos forem os verbos ou as locuções verbais nele existentes.

Há três tipos de período composto: por coordenação, por subordinação e por coordenação e subordinação ao mesmo tempo (também chamada de misto).

Período Composto por Coordenação

As três orações que formam esse período têm sentido próprio e não mantêm entre si nenhuma dependência sintática: são independentes. Há entre elas uma relação de sentido, mas uma não depende da outra sintaticamente.

As orações independentes de um período são chamadas de orações coordenadas (OC), e o período formado só de orações coordenadas é chamado de período composto por coordenação.

As orações coordenadas podem ser assindéticas e sindéticas.

As orações são coordenadas assindéticas (OCA) quando não vêm introduzidas por conjunção. Exemplo:

Os jogadores correram, / chutaram, / driblaram.
OCA OCA OCA

- As orações são coordenadas sindéticas (OCS) quando vêm introduzidas por conjunção coordenativa. Exemplo:

A mulher saiu do prédio / e entrou no táxi.
OCA OCS

As orações coordenadas sindéticas se classificam de acordo com o sentido expresso pelas conjunções coordenativas que as introduzem. Pode ser:

- **Orações coordenadas sindéticas aditivas:** e, nem, não só... mas também, não só... mas ainda.

A 2ª oração vem introduzida por uma conjunção que expressa ideia de acréscimo ou adição com referência à oração anterior, ou seja, por uma conjunção coordenativa aditiva.

- **Orações coordenadas sindéticas adversativas:** mas, porém, todavia, contudo, entretanto, no entanto.

A 2ª oração vem introduzida por uma conjunção que expressa ideia de oposição à oração anterior, ou seja, por uma conjunção coordenativa adversativa.

- **Orações coordenadas sindéticas conclusivas:** portanto, por isso, pois, logo.

A 2ª oração vem introduzida por uma conjunção que expressa ideia de conclusão de um fato enunciado na oração anterior, ou seja, por uma conjunção coordenativa conclusiva.

- **Orações coordenadas sindéticas alternativas:** ou, ou... ou, ora... ora, seja... seja, quer... quer.

A 2ª oração vem introduzida por uma conjunção que estabelece uma relação de alternância ou escolha com referência à oração anterior, ou seja, por uma conjunção coordenativa alternativa.

- **Orações coordenadas sindéticas explicativas:** que, porque, pois, porquanto.

A 2ª oração é introduzida por uma conjunção que expressa ideia de explicação, de justificativa em relação à oração anterior, ou seja, por uma conjunção coordenativa explicativa.

Período Composto por Subordinação

Nesse período, a segunda oração exerce uma função sintática em relação à primeira, sendo subordinada a ela. Quando um período é formado de pelo menos um conjunto de duas orações em que uma delas (a subordinada) depende sintaticamente da outra (principal), ele é classificado como período composto por subordinação. As orações subordinadas são classificadas de acordo com a função que exercem.

Orações Subordinadas Adverbiais

Exercem a função de adjunto adverbial da oração principal (OP). São classificadas de acordo com a conjunção subordinativa que as introduz:

- **Causais:** Expressam a causa do fato enunciado na oração principal. Conjunções: porque, que, como (= porque), pois que, visto que.

- **Condicionais:** Expressam hipóteses ou condição para a ocorrência do que foi enunciado na principal. Conjunções: se, contanto que, a menos que, a não ser que, desde que.

- **Concessivas:** Expressam ideia ou fato contrário ao da oração principal, sem, no entanto, impedir sua realização. Conjunções: embora, ainda que, apesar de, se bem que, por mais que, mesmo que.

- **Conformativas:** Expressam a conformidade de um fato com outro. Conjunções: conforme, como (=conforme), segundo.

- **Temporais:** Acrescentam uma circunstância de tempo ao que foi expresso na oração principal. Conjunções: quando, assim que, logo que, enquanto, sempre que, depois que, mal (=assim que).

- **Finais:** Expressam a finalidade ou o objetivo do que foi enunciado na oração principal. Conjunções: para que, a fim de que, porque (=para que), que.

- **Consecutivas:** Expressam a consequência do que foi enunciado na oração principal. Conjunções: porque, que, como (= porque), pois que, visto que.

- **Comparativas:** Expressam ideia de comparação com referência à oração principal. Conjunções: como, assim como, tal como, (tão)... como, tanto como, tal qual, que (combinado com menos ou mais).

- **Proporcionais:** Expressam uma ideia que se relaciona proporcionalmente ao que foi enunciado na principal. Conjunções: à medida que, à proporção que, ao passo que, quanto mais, quanto menos.

Orações Subordinadas Substantivas

São aquelas que, num período, exercem funções sintáticas próprias de substantivos, geralmente são introduzidas pelas conjunções integrantes que e se.

- **Oração Subordinada Substantiva Objetiva Direta:** É aquela que exerce a função de objeto direto do verbo da oração principal. Observe: O filho quer **que você o ajude.** (objeto direto)

- **Oração Subordinada Substantiva Objetiva Indireta:** É aquela que exerce a função de objeto indireto do verbo da oração principal. Observe: Preciso **que você me ajude.** (objeto indireto)

- **Oração Subordinada Substantiva Subjetiva:** É aquela que exerce a função de sujeito do verbo da oração principal. Observe: É importante **que você ajude.** (sujeito)

- **Oração Subordinada Substantiva Completiva Nominal:** É aquela que exerce a função de complemento nominal de um termo da oração principal. Observe: Estamos certos **de que ele é inocente.** (complemento nominal)

- **Oração Subordinada Substantiva Predicativa:** É aquela que exerce a função de predicativo do sujeito da oração principal, vindo sempre depois do verbo ser. Observe: O principal é **que você esteja feliz.** (predicativo)

- **Oração Subordinada Substantiva Apositiva:** É aquela que exerce a função de aposto de um termo da oração principal. Observe: Ela tinha um objetivo: **que todos fossem felizes.** (aposto)

Orações Subordinadas Adjetivas

Exercem a função de adjunto adnominal de algum termo da oração principal.

As orações subordinadas adjetivas são sempre introduzidas por um pronome relativo (que, qual, cujo, quem, etc.) e são classificadas em:

- **Subordinadas Adjetivas Restritivas:** São restritivas quando restringem ou especificam o sentido da palavra a que se referem.
- **Subordinadas Adjetivas Explicativas:** São explicativas quando apenas acrescentam uma qualidade à palavra a que se referem, esclarecendo um pouco mais seu sentido, mas sem restringi-lo ou especificá-lo.

Orações Reduzidas

São caracterizadas por possuírem o verbo nas formas de gerúndio, particípio ou infinitivo. Ao contrário das demais orações subordinadas, as orações reduzidas não são ligadas através dos conectivos. Há três tipos de orações reduzidas:

- Orações reduzidas de infinitivo:

Infinitivo: terminações –ar, –er, –ir.

Reduzida: Meu desejo era ganhar na loteria.

Desenvolvida: Meu desejo era que eu ganhasse na loteria. (Oração Subordinada Substantiva Predicativa)

- Orações Reduzidas de Particípio:

Particípio: terminações –ado, –ido.

Reduzida: A mulher sequestrada foi resgatada.

Desenvolvida: A mulher que sequestraram foi resgatada. (Oração Subordinada Adjetiva Restritiva)

- Orações Reduzidas de Gerúndio:

Gerúndio: terminação –ndo.

Reduzida: Respeitando as regras, não terão problemas.

Desenvolvida: Desde que respeitem as regras, não terão problemas. (Oração Subordinada Adverbial Condicional)

CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL.

Concordância é o efeito gramatical causado por uma relação harmônica entre dois ou mais termos. Desse modo, ela pode ser verbal — refere-se ao verbo em relação ao sujeito — ou nominal — refere-se ao substantivo e suas formas relacionadas.

- Concordância em gênero: flexão em masculino e feminino
- Concordância em número: flexão em singular e plural
- Concordância em pessoa: 1ª, 2ª e 3ª pessoa

Concordância nominal

Para que a concordância nominal esteja adequada, adjetivos, artigos, pronomes e numerais devem **flexionar em número e gênero**, de acordo com o substantivo. Há algumas regras principais que ajudam na hora de empregar a concordância, mas é preciso estar atento, também, aos casos específicos.

Quando há dois ou mais adjetivos para apenas um substantivo, o substantivo permanece no singular se houver um artigo entre os adjetivos. Caso contrário, o substantivo deve estar no plural:

- *A comida mexicana e a japonesa. / As comidas mexicana e japonesa.*

Quando há dois ou mais substantivos para apenas um adjetivo, a concordância depende da posição de cada um deles. Se o adjetivo vem antes dos substantivos, o adjetivo deve concordar com o substantivo mais próximo:

- *Linda casa e bairro.*

Se o adjetivo vem depois dos substantivos, ele pode concordar tanto com o substantivo mais próximo, ou com todos os substantivos (sendo usado no plural):

- *Casa e apartamento arrumado. / Apartamento e casa arrumada.*
- *Casa e apartamento arrumados. / Apartamento e casa arrumados.*

Quando há a modificação de dois ou mais nomes próprios ou de parentesco, os adjetivos devem ser flexionados no plural:

- *As talentosas Clarice Lispector e Lygia Fagundes Telles estão entre os melhores escritores brasileiros.*

Quando o adjetivo assume função de predicativo de um sujeito ou objeto, ele deve ser flexionado no plural caso o sujeito ou objeto seja ocupado por dois substantivos ou mais:

- *O operário e sua família estavam preocupados com as consequências do acidente.*

CASOS ESPECÍFICOS	REGRA	EXEMPLO
É PROIBIDO É PERMITIDO É NECESSÁRIO	Deve concordar com o substantivo quando há presença de um artigo. Se não houver essa determinação, deve permanecer no singular e no masculino.	<i>É proibida a entrada. É proibido entrada.</i>
OBRIGADO / OBRIGADA	Deve concordar com a pessoa que fala.	Mulheres dizem “obrigada” Homens dizem “obrigado”.
BASTANTE	Quando tem função de adjetivo para um substantivo, concorda em número com o substantivo. Quando tem função de advérbio, permanece invariável.	<i>As bastantes crianças ficaram doentes com a volta às aulas. Bastante criança ficou doente com a volta às aulas. O prefeito considerou bastante a respeito da suspensão das aulas.</i>
MENOS	É sempre invariável, ou seja, a palavra “menos” não existe na língua portuguesa.	<i>Havia menos mulheres que homens na fila para a festa.</i>
MESMO PRÓPRIO	Devem concordar em gênero e número com a pessoa a que fazem referência.	<i>As crianças mesmas limpam a sala depois da aula. Eles próprios sugeriram o tema da formatura.</i>
MEIO / MEIA	Quando tem função de numeral adjetivo, deve concordar com o substantivo. Quando tem função de advérbio, modificando um adjetivo, o termo é invariável.	<i>Adicione meia xícara de leite. Manuela é meio artista, além de ser engenheira.</i>
ANEXO INCLUSO	Devem concordar com o substantivo a que se referem.	<i>Segue anexo o orçamento. Seguem anexas as informações adicionais As professoras estão inclusas na greve. O material está incluso no valor da mensalidade.</i>

Concordância verbal

Para que a concordância verbal esteja adequada, é preciso haver **flexão do verbo em número e pessoa**, a depender do sujeito com o qual ele se relaciona.

Quando o **sujeito composto** é colocado anterior ao verbo, o verbo ficará no plural:

- *A menina e seu irmão viajaram para a praia nas férias escolares.*

Mas, se o **sujeito composto** aparece depois do verbo, o verbo pode tanto ficar no plural quanto concordar com o sujeito mais próximo:

- *Discutiram marido e mulher. / Discutiu marido e mulher.*

Se o **sujeito composto** for formado por pessoas gramaticais diferentes, o verbo deve ficar no plural e concordando com a pessoa que tem prioridade, a nível gramatical — 1ª pessoa (eu, nós) tem prioridade em relação à 2ª (tu, vós); a 2ª tem prioridade em relação à 3ª (ele, eles):

- *Eu e vós vamos à festa.*

Quando o sujeito apresenta uma **expressão partitiva** (sugere “parte de algo”), seguida de substantivo ou pronome no plural, o verbo pode ficar tanto no singular quanto no plural:

- *A maioria dos alunos não se preparou para o simulado. / A maioria dos alunos não se prepararam para o simulado.*

Quando o sujeito apresenta uma **porcentagem**, deve concordar com o valor da expressão. No entanto, quando seguida de um substantivo (expressão partitiva), o verbo poderá concordar tanto com o numeral quanto com o substantivo:

- *27% deixaram de ir às urnas ano passado. / 1% dos eleitores votou nulo / 1% dos eleitores votaram nulo.*

Quando o sujeito apresenta alguma expressão que indique **quantidade aproximada**, o verbo concorda com o substantivo que segue a expressão:

- *Cerca de duzentas mil pessoas compareceram à manifestação. / Mais de um aluno ficou abaixo da média na prova.*

Quando o **sujeito é indeterminado**, o verbo deve estar sempre na terceira pessoa do singular:

- *Precisa-se de balconistas. / Precisa-se de balconista.*

Quando o **sujeito é coletivo**, o verbo permanece no singular, concordando com o coletivo partitivo:

- *A multidão delirou com a entrada triunfal dos artistas. / A matilha cansou depois de tanto puxar o trenó.*

Quando **não existe sujeito na oração**, o verbo fica na terceira pessoa do singular (impessoal):

- *Faz chuva hoje*

Quando o **pronome relativo “que”** atua como sujeito, o verbo deverá concordar em número e pessoa com o termo da oração principal ao qual o pronome faz referência:

- *Foi Maria que arrumou a casa.*

Quando o sujeito da oração é o **pronome relativo “quem”**, o verbo pode concordar tanto com o antecedente do pronome quanto com o próprio nome, na 3ª pessoa do singular:

- *Fui eu quem arrumei a casa. / Fui eu quem arrumou a casa.*

Quando o **pronome indefinido ou interrogativo**, atuando como sujeito, estiver no singular, o verbo deve ficar na 3ª pessoa do singular:

- *Nenhum de nós merece adoecer.*

Quando houver um **substantivo que apresenta forma plural**, porém com sentido singular, o verbo deve permanecer no singular. Exceto caso o substantivo vier precedido por determinante:

- *Férias é indispensável para qualquer pessoa. / Meus óculos sumiram.*

REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.

A regência estuda as relações de concordâncias entre os termos que completam o sentido tanto dos verbos quanto dos nomes. Dessa maneira, há uma relação entre o **termo regente** (principal) e o **termo regido** (complemento).

A regência está relacionada à **transitividade** do verbo ou do nome, isto é, sua complementação necessária, de modo que essa relação é sempre intermediada com o uso adequado de alguma preposição.

Regência nominal

Na regência nominal, o termo regente é o nome, podendo ser um substantivo, um adjetivo ou um advérbio, e o termo regido é o complemento nominal, que pode ser um substantivo, um pronome ou um numeral.

Vale lembrar que alguns nomes permitem mais de uma preposição. Veja no quadro abaixo as principais preposições e as palavras que pedem seu complemento:

PREPOSIÇÃO	NOMES
A	<i>acessível; acostumado; adaptado; adequado; agradável; alusão; análogo; anterior; atento; benefício; comum; contrário; desfavorável; devoto; equivalente; fiel; grato; horror; idêntico; imune; indiferente; inferior; leal; necessário; nocivo; obediente; paralelo; posterior; preferência; propenso; próximo; semelhante; sensível; útil; visível...</i>
DE	<i>amante; amigo; capaz; certo; contemporâneo; convicto; cúmplice; descendente; destituído; devoto; diferente; dotado; escasso; fácil; feliz; imbuído; impossível; incapaz; indigno; inimigo; inseparável; isento; junto; longe; medo; natural; orgulhoso; passível; possível; seguro; suspeito; temeroso...</i>
SOBRE	<i>opinião; discurso; discussão; dúvida; insistência; influência; informação; preponderante; proeminência; triunfo...</i>
COM	<i>acostumado; amoroso; analogia; compatível; cuidadoso; descontente; generoso; impaciente; ingrato; intolerante; mal; misericordioso; ocupado; parecido; relacionado; satisfeito; severo; solícito; triste...</i>
EM	<i>abundante; bacharel; constante; doutor; erudito; firme; hábil; incansável; inconstante; indeciso; morador; negligente; perito; prático; residente; versado...</i>
CONTRA	<i>atentado; blasfêmia; combate; conspiração; declaração; fúria; impotência; litígio; luta; protesto; reclamação; representação...</i>
PARA	<i>bom; mau; odioso; próprio; útil...</i>

Regência verbal

Na regência verbal, o termo regente é o verbo, e o termo regido poderá ser tanto um objeto direto (não preposicionado) quanto um objeto indireto (preposicionado), podendo ser caracterizado também por adjuntos adverbiais.

Com isso, temos que os verbos podem se classificar entre transitivos e intransitivos. É importante ressaltar que a transitividade do verbo vai depender do seu contexto.

Verbos intransitivos: não exigem complemento, de modo que fazem sentido por si só. Em alguns casos, pode estar acompanhado de um adjunto adverbial (modifica o verbo, indicando tempo, lugar, modo, intensidade etc.), que, por ser um termo acessório, pode ser retirado da frase sem alterar sua estrutura sintática:

- *Viajou para São Paulo. / Choveu forte ontem.*

Verbos transitivos diretos: exigem complemento (objeto direto), sem preposição, para que o sentido do verbo esteja completo:

- *A aluna entregou o trabalho. / A criança quer bolo.*

Verbos transitivos indiretos: exigem complemento (objeto indireto), de modo que uma preposição é necessária para estabelecer o sentido completo:

- *Gostamos da viagem de férias. / O cidadão duvidou da campanha eleitoral.*

Verbos transitivos diretos e indiretos: em algumas situações, o verbo precisa ser acompanhado de um objeto direto (sem preposição) e de um objeto indireto (com preposição):

- *Apresentou a dissertação à banca. / O menino ofereceu ajuda à senhora.*

CRASE

Crase é o nome dado à contração de duas letras “A” em uma só: **preposição “a” + artigo “a” em palavras femininas**. Ela é demarcada com o uso do acento grave (à), de modo que crase não é considerada um acento em si, mas sim o fenômeno dessa fusão.

Veja, abaixo, as principais situações em que será **correto o emprego da crase**:

- Palavras femininas: *Peça o material emprestado àquela aluna.*
- Indicação de horas, em casos de horas definidas e especificadas: *Chegaremos em Belo Horizonte às 7 horas.*
- Locuções prepositivas: *A aluna foi aprovada à custa de muito estresse.*
- Locuções conjuntivas: *À medida que crescemos vamos deixando de lado a capacidade de imaginar.*
- Locuções adverbiais de tempo, modo e lugar: *Vire na próxima à esquerda.*

Veja, agora, as principais situações em que **não se aplica a crase**:

- Palavras masculinas: *Ela prefere passear a pé.*
- Palavras repetidas (mesmo quando no feminino): *Melhor temos uma reunião frente a frente.*
- Antes de verbo: *Gostaria de aprender a pintar.*

- Expressões que sugerem distância ou futuro: *A médica vai te atender daqui a pouco.*

- Dia de semana (a menos que seja um dia definido): *De terça a sexta. / Fecharemos às segundas-feiras.*

- Antes de numeral (exceto horas definidas): *A casa da vizinha fica a 50 metros da esquina.*

Há, ainda, situações em que o uso da crase é facultativo

- Pronomes possessivos femininos: *Dei um picolé a minha filha. / Dei um picolé à minha filha.*

- Depois da palavra “até”: *Levei minha avó até a feira. / Levei minha avó até à feira.*

- Nomes próprios femininos (desde que não seja especificado): *Enviei o convite a Ana. / Enviei o convite à Ana. / Enviei o convite a Ana da faculdade.*

DICA: Como a crase só ocorre em palavras no feminino, em caso de dúvida, basta substituir por uma palavra equivalente no masculino. Se aparecer “ao”, deve-se usar a crase: *Amanhã iremos à escola / Amanhã iremos ao colégio.*

PONTUAÇÃO

Para a elaboração de um texto escrito, deve-se considerar o uso adequado dos **sinais de pontuação** como: pontos, vírgula, ponto e vírgula, dois pontos, travessão, parênteses, reticências, aspas, etc.

Tais sinais têm papéis variados no texto escrito e, se utilizados corretamente, facilitam a compreensão e entendimento do texto.

— A Importância da Pontuação

¹As palavras e orações são organizadas de maneira sintática, semântica e também melódica e rítmica. Sem o ritmo e a melodia, os enunciados ficariam confusos e a função comunicativa seria prejudicada.

O uso correto dos sinais de pontuação garante à escrita uma solidariedade sintática e semântica. O uso inadequado dos sinais de pontuação pode causar situações desastrosas, como em:

- Não podem atirar! (entende-se que atirar está proibido)
- Não, podem atirar! (entende-se que é permitido atirar)

— Ponto

Este ponto simples final (.) encerra períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Outra função do ponto é a da pausa oracional, ao acompanhar muitas palavras abreviadas, como: *p., 2.ª*, entre outros.

Se o período, oração ou frase terminar com uma abreviatura, o ponto final não é colocado após o ponto abreviativo, já que este, quando coincide com aquele, apresenta dupla serventia.

Ex.: “O ponto abreviativo põe-se depois das palavras indicadas abreviadamente por suas iniciais ou por algumas das letras com que se representam, v.g. ; V. S.^a ; Il.^{mo} ; Ex.^a ; etc.” (Dr. Ernesto Carneiro Ribeiro)

O ponto, com frequência, se aproxima das funções do ponto e vírgula e do travessão, que às vezes surgem em seu lugar.

¹ BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. 37ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

Obs.: Estilisticamente, pode-se usar o ponto para, em períodos curtos, empregar dinamicidade, velocidade à leitura do texto: “Era um garoto pobre. Mas tinha vontade de crescer na vida. Estudou. Subiu. Foi subindo mais. Hoje é juiz do Supremo.”. É muito utilizado em narrações em geral.

— Ponto Parágrafo

Separa-se por ponto um grupo de período formado por orações que se prendem pelo mesmo centro de interesse. Uma vez que o centro de interesse é trocado, é imposto o emprego do ponto parágrafo se iniciando a escrever com a mesma distância da margem com que o texto foi iniciado, mas em outra linha.

O parágrafo é indicado por (§) na linguagem oficial dos artigos de lei.

— Ponto de Interrogação

É um sinal (?) colocado no final da oração com entonação interrogativa ou de incerteza, seja real ou fingida.

A interrogação conclusa aparece no final do enunciado e requer que a palavra seguinte se inicie por maiúscula. Já a interrogação interna (quase sempre fictícia), não requer que a próxima palavra se inicie com maiúscula.

Ex.: — Você acha que a gramática da Língua Portuguesa é complicada?

— Meu padrinho? É o Excelentíssimo Senhor coronel Paulo Vaz Lobo Cesar de Andrade e Sousa Rodrigues de Matos.

Assim como outros sinais, o ponto de interrogação não requer que a oração termine por ponto final, a não ser que seja interna.

Ex.: “Esqueceu alguma coisa? perguntou Marcela de pé, no patamar”.

Em diálogos, o ponto de interrogação pode aparecer acompanhando o ponto de exclamação, indicando o estado de dúvida de um personagem perante diante de um fato.

Ex.: — “Esteve cá o homem da casa e disse que do próximo mês em diante são mais cinquenta...”

— “?!...”

— Ponto de Exclamação

Este sinal (!) é colocado no final da oração enunciada com entonação exclamativa.

Ex.: “Que gentil que estava a espanhola!”
“Mas, na morte, que diferença! Que liberdade!”

Este sinal é colocado após uma interjeição.

Ex.: — Olé! exclamei.

— Ah! brejeiro!

As mesmas observações vistas no ponto de interrogação, em relação ao emprego do ponto final e ao uso de maiúscula ou minúscula inicial da palavra seguinte, são aplicadas ao ponto de exclamação.

— Reticências

As reticências (...) demonstram interrupção ou incompletude de um pensamento.

Ex.: — “Ao proferir estas palavras havia um tremor de alegria na voz de Marcela: e no rosto como que se lhe espalhou uma onda de ventura...”

— “Não imagina o que ela é lá em casa: fala na senhora a todos os instantes, e aqui aparece uma pamonha. Ainda ontem...”

Quando colocadas no fim do enunciado, as reticências dispensam o ponto final, como você pode observar nos exemplos acima.

As reticências, quando indicarem uma enumeração inconclusa, podem ser substituídas por *etc.*

Ao transcrever um diálogo, elas indicam uma não resposta do interlocutor. Já em citações, elas podem ser postas no início, no meio ou no fim, indicando supressão do texto transcrito, em cada uma dessas partes.

Quando ocorre a supressão de um trecho de certa extensão, geralmente utiliza-se uma linha pontilhada.

As reticências podem aparecer após um ponto de exclamação ou interrogação.

— Vírgula

A vírgula (,) é utilizada:

- Para separar termos coordenados, mesmo quando ligados por conjunção (caso haja pausa).

Ex.: “Sim, eu era esse garção bonito, airoso, abastado”.

IMPORTANTE!

Quando há uma série de sujeitos seguidos imediatamente de verbo, não se separa do verbo (por vírgula) o último sujeito da série.

Ex.: Carlos Gomes, Vítor Meireles, Pedro Américo, José de Alencar tinham-nas começado.

- Para separar orações coordenadas aditivas, mesmo que estas se iniciem pela conjunção *e*, proferidas com pausa.

Ex.: “Gostava muito das nossas antigas dobras de ouro, e eu levava-lhe quanta podia obter”.

- Para separar orações coordenadas alternativas (*ou, quer, etc.*), quando forem proferidas com pausa.

Ex.: Ele sairá daqui logo, *ou eu me desligarei do grupo.*

IMPORTANTE!

Quando *ou* exprimir retificação, esta mesma regra vigora.

Ex.: Teve duas fases a nossa paixão, *ou* ligação, *ou* qualquer outro nome, que eu de nome não curo.

Caso denote equivalência, o *ou* posto entre os dois termos não é separado por vírgula.

Ex.: Solteiro *ou* solitário se prende ao mesmo termo latino.

- Em aposições, a não ser no especificativo.

Ex.: “ora enfim de uma casa que ele meditava construir, para residência própria, casa de feitiço moderno...”

- Para separar os pleonasmos e as repetições, quando não tiverem efeito superlativamente.

Ex.: “Nunca, nunca, meu amor!”

A casa é linda, linda.

- Para intercalar ou separar vocativos e apostos.

Ex.: Brasileiros, é chegada a hora de buscar o entendimento. É aqui, nesta querida escola, que nos encontramos.

- Para separar orações adjetivas de valor explicativo.

Ex.: “perguntava a mim mesmo por que não seria melhor deputado e melhor marquês do que o lobo Neves, — *eu, que valia mais, muito mais do que ele, — ...*”

- Para separar, na maioria das vezes, orações adjetivas restritiva de certa extensão, ainda mais quando os verbos de duas orações distintas se juntam.

Ex.: “No meio da confusão que produzira por toda a parte este acontecimento inesperado e cujo motivo e circunstâncias inteiramente se ignoravam, ninguém reparou nos dois cavaleiros...”

IMPORTANTE!

Mesmo separando por vírgula o sujeito expandido pela oração adjetiva, esta pontuação pode acontecer.

Ex.: Os que falam em matérias que não entendem, parecem fazer gala da sua própria ignorância.

- Para separar orações intercaladas.

Ex.: “Não lhe posso dizer com certeza, respondi eu”

- Para separar, geralmente, adjuntos adverbiais que precedem o verbo e as orações adverbiais que aparecem antes ou no meio da sua principal.

Ex.: “Eu mesmo, até então, tinha-vos em má conta...”

- Para separar o nome do lugar em datas.

Ex.: São Paulo, 14 de janeiro de 2020.

- Para separar os partículas e expressões de correção, continuação, explicação, concessão e conclusão.

Ex.: “e, *não obstante*, havia certa lógica, certa dedução”
Sairá amanhã, *aliás*, depois de amanhã.

- Para separar advérbios e conjunções adversativas (*porém, todavia, contudo, entretanto*), principalmente quando pospostos.

Ex.: “A proposta, *porém*, desdizia tanto das minhas sensações últimas...”

- Algumas vezes, para indicar a elipse do verbo.

Ex.: Ele sai agora: eu, logo mais. (omitiu o verbo “sairei” após “eu”; elipse do verbo sair)

- Omissão por zeugma.

Ex.: Na classe, alguns alunos são interessados; outros, (são) relapsos. (Supressão do verbo “são” antes do vocábulo “relapsos”)

- Para indicar a interrupção de um seguimento natural das ideias e se intercala um juízo de valor ou uma reflexão subsidiária.

- Para evitar e desfazer alguma interpretação errônea que pode ocorrer quando os termos estão distribuídos de forma irregular na oração, a expressão deslocada é separada por vírgula.

Ex.: De todas as revoluções, para o homem, a morte é a maior e a derradeira.

- Em enumerações

sem gradação: Coleciono livros, revistas, jornais, discos.

com gradação: Não compreendo o ciúme, a saudade, a dor da despedida.

Não se separa por vírgula:

- sujeito de predicado;

- objeto de verbo;

- adjunto adnominal de nome;

- complemento nominal de nome;

- oração principal da subordinada substantiva (desde que esta não seja apositiva nem apareça na ordem inversa).

— Dois Pontos

São utilizados:

- Na enumeração, explicação, notícia subsidiária.

Ex.: Comprou dois presentes: um livro e uma caneta.

“que (Viegas) padecia de um reumatismo teimoso, de uma asma não menos teimosa e de uma lesão de coração: era um hospital concentrado”

“Queremos governos perfeitos com homens imperfeitos: disparate”

- Em expressões que se seguem aos verbos *dizer, retrucar, responder* (e semelhantes) e que dão fim à declaração textual, ou que assim julgamos, de outrem.

Ex.: “Não me quis dizer o que era: mas, como eu instasse muito:

— Creio que o Damião desconfia alguma coisa”

- Em alguns casos, onde a intenção é caracterizar textualmente o discurso do interlocutor, a transcrição aparece acompanhada de aspas, e poucas vezes de travessão.

Ex.: “Ao cabo de alguns anos de peregrinação, atendi às suplicas de meu pai:

— Vem, dizia ele na última carta; se não vieres depressa acharás tua mãe morta!”

Em expressões que, ao serem enunciadas com entonação especial, o contexto acaba sugerindo causa, consequência ou explicação.

Ex.: “Explico-me: o diploma era uma carta de alforria”

- Em expressões que possuam uma quebra na sequência das ideias.

Ex.: Sacudiu o vestido, ainda molhado, e caminhou.

“Não! bradei eu; não há de entrar... não quero... Ia a lançar-lhe as mãos: era tarde; ela entrara e fechara-se”

— Ponto e Vírgula

Sinal (;) que denota pausa mais forte que a vírgula, porém mais fraca que o ponto. É utilizado:

- Em trechos longos que já possuam vírgulas, indicando uma pausa mais forte.

Ex.: “Enfim, cheguei-me a Virgília, que estava sentada, e travei-lhe da mão; D. Plácida foi à janela”

- Para separar as adversativas onde se deseja ressaltar o contraste.

Ex.: “Não se disse mais nada; mas de noite Lobo Neves insistiu no projeto”

- Em leis, separando os incisos.

- Enumeração com explicitação.

Ex.: Comprei alguns livros: de matemática, para estudar para o concurso; um romance, para me distrair nas horas vagas; e um dicionário, para enriquecer meu vocabulário.

- Enumeração com ponto e vírgula, mas sem vírgula, para marcar distribuição.

Ex.: Comprei os produtos no supermercado: farinha para um bolo; tomates para o molho; e pão para o café da manhã.

— Travessão

É importante não confundir o travessão (—) com o traço de união ou hífen e com o traço de divisão empregado na partição de sílabas.

O uso do travessão pode substituir vírgulas, parênteses, colchetes, indicando uma expressão intercalada:

Ex.: “... e eu falava-lhe de mil cousas diferentes — do último baile, da discussão das câmaras, berlindas e cavalos, de tudo, menos dos seus versos ou prosas”

Se a intercalação terminar o texto, o travessão é simples; caso contrário, se utiliza o travessão duplo.

Ex.: “Duas, três vezes por semana, havia de lhe deixar na algebeira das calças — umas largas calças de enfiar —, ou na gaveta da mesa, ou ao pé do tinteiro, uma barata morta”

IMPORTANTE!

Como é possível observar no exemplo, pode haver vírgula após o travessão.

O travessão pode, também, denotar uma pausa mais forte.

Ex.: “... e se estabelece uma cousa que poderemos chamar —, solidariedade do aborrecimento humano”

Além disso, ainda pode indicar a mudança de interlocutor, na transcrição de um diálogo, com ou sem aspas.

Ex.: — Ah! respirou Lobo Neves, sentando-se preguiçosamente no sofá.

— Cansado? perguntei eu.

— Muito; aturei duas maçadas de primeira ordem (...)

Neste caso, pode, ou não, combinar-se com as aspas.

— Parênteses e Colchetes

Estes sinais () [] apontam a existência de um isolamento sintático e semântico mais completo dentro de um enunciado, assim como estabelecem uma intimidade maior entre o autor e seu leitor. Geralmente, o uso do parêntese é marcado por uma entonação especial.

Se a pausa coincidir com o início da construção parentética, o sinal de pontuação deve aparecer após os parênteses, contudo, se a proposição ou frase inteira for encerrada pelos parênteses, a notação deve aparecer dentro deles.

Ex.: “Não, filhos meus (deixai-me experimentar, uma vez que seja, convosco, este suavíssimo nome); não: o coração não é tão frívolo, tão exterior, tão carnal, quanto se cuida”

“A imprensa (quem o contesta?) é o mais poderoso meio que se tem inventado para a divulgação do pensamento”. (Carta inserta nos Anais da Biblioteca Nacional, vol. I) [Carlos de Laet]

- Isolar datas.

Ex.: Refiro-me aos soldados da Primeira Guerra Mundial (1914-1918).

- Isolar siglas.

Ex.: A taxa de desemprego subiu para 5,3% da população economicamente ativa (PEA)...

- Isolar explicações ou retificações.

Ex.: Eu expliquei uma vez (ou duas vezes) o motivo de minha preocupação.

Os parênteses e os colchetes estão ligados pela sua função discursiva, mas estes são utilizados quando os parênteses já foram empregados, com o objetivo de introduzir uma nova inserção.

São utilizados, também, com a finalidade de preencher lacunas de textos ou para introduzir, em citações principalmente, explicações ou adendos que deixam a compreensão do texto mais simples.

— Aspas

A forma mais geral do uso das aspas é o sinal (“ ”), entretanto, há a possibilidade do uso das aspas simples (‘ ’) para diferentes finalidades, como em trabalhos científicos sobre línguas, onde as aspas simples se referem a significados ou sentidos: amare, lat. ‘amar’ port.

As aspas podem ser utilizadas, também, para dar uma expressão de sentido particular, ressaltando uma expressão dentro do contexto ou indicando uma palavra como estrangeirismo ou uma gíria.

Se a pausa coincidir com o final da sentença ou expressão que está entre aspas, o competente sinal de pontuação deve ser utilizado após elas, se encerrarem somente uma parte da proposição; mas se as aspas abarcarem todo o período, frase, expressão ou sentença, a respectiva pontuação é abrangida por elas.

Ex.: “Aí temos a lei”, dizia o Florentino. “Mas quem as há de segurar? Ninguém.”

“Mísera, tivesse eu aquela enorme, aquela Claridade imortal, que toda a luz resume!”

“Por que não nasce eu um simples vaga-lume?”

- Delimitam transcrições ou citações textuais.

Ex.: Segundo Rui Barbosa: “A política afina o espírito.”

— Alínea

Apresenta a mesma função do parágrafo, uma vez que denota diferentes centros de assuntos. Como o parágrafo, requer a mudança de linha.

De forma geral, aparece em forma de número ou letra seguida de um traço curvo.

Ex.: Os substantivos podem ser:

a) *próprios*

b) *comuns*

— Chave

Este sinal ({ }) é mais utilizado em obras científicas. Indicam a reunião de diversos itens relacionados que formam um grupo.

²**Ex.:** Múltiplos de 5: {0, 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, ... }.

Na matemática, as chaves agrupam vários elementos de uma operação, definindo sua ordem de resolução.

² <https://bit.ly/2RongbC>.

Ex.: 30x{40+[30x(84-20x4)]}

Também podem ser utilizadas na linguística, representando morfemas.

Ex.: O radical da palavra menino é {menin-}.

— Asterisco

Sinal (*) utilizado após ou sobre uma palavra, com a intenção de se fazer um comentário ou citação a respeito do termo, ou uma explicação sobre o trecho (neste caso o asterisco se põe no fim do período).

Emprega-se ainda um ou mais asteriscos depois de uma inicial, indicando uma pessoa cujo nome não se quer ou não se pode declinar: o Dr.*, B.**, L.***

— Barra

Aplicada nas abreviações das datas e em algumas abreviaturas.

SEMÂNTICA: A SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS NO TEXTO.

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. **Ex:** *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. **Ex:** *forte* <—> *fraco*

Parônimos e homônimos

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

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

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

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. **Ex:** *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. **Ex:** *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

Polissemia e monosssemia

As palavras **polissêmicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase. **Ex:** *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas que apresentam apenas um significado. **Ex:** *eneágono* (polígono de nove ângulos).

Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. **Ex:** *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. **Ex:** *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro* / *enfarte – infarto* / *gatinhar – engatinhar.*

Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. **Ex:** *botica* <—> *farmácia* / *franquia* <—> *sinceridade.*

QUESTÕES

1. (ENEM - 2012) “Ele era o inimigo do rei”, nas palavras de seu biógrafo, Lira Neto. Ou, ainda, “um romancista que colecionava desafetos, azucrinava D. Pedro II e acabou inventando o Brasil”. Assim era José de Alencar (1829-1877), o conhecido autor de *O guarani* e *Iracema*, tido como o pai do romance no Brasil.

Além de criar clássicos da literatura brasileira com temas nativistas, indianistas e históricos, ele foi também folhetinista, diretor de jornal, autor de peças de teatro, advogado, deputado federal e até ministro da Justiça. Para ajudar na descoberta das múltiplas facetas desse personagem do século XIX, parte de seu acervo inédito será digitalizada.

História Viva, n.º 99, 2011.

Com base no texto, que trata do papel do escritor José de Alencar e da futura digitalização de sua obra, depreende-se que

(A) a digitalização dos textos é importante para que os leitores possam compreender seus romances.

(B) o conhecido autor de *O guarani* e *Iracema* foi importante porque deixou uma vasta obra literária com temática atemporal.

(C) a divulgação das obras de José de Alencar, por meio da digitalização, demonstra sua importância para a história do Brasil Imperial.

(D) a digitalização dos textos de José de Alencar terá importante papel na preservação da memória linguística e da identidade nacional.

(E) o grande romancista José de Alencar é importante porque se destacou por sua temática indianista.

2. (FUVEST - 2013) A essência da teoria democrática é a supressão de qualquer imposição de classe, fundada no postulado ou na crença de que os conflitos e problemas humanos – econômicos, políticos, ou sociais – são solucionáveis pela educação, isto é, pela cooperação voluntária, mobilizada pela opinião pública esclarecida. Está claro que essa opinião pública terá de ser formada à luz dos melhores conhecimentos existentes e, assim, a pesquisa científica nos campos das ciências naturais e das chamadas ciências sociais deverá se fazer a mais ampla, a mais vigorosa, a mais livre, e a difusão desses conhecimentos, a mais completa, a mais imparcial e em termos que os tornem acessíveis a todos.

(Anísio Teixeira, Educação é um direito. Adaptado.)

No trecho “chamadas ciências sociais”, o emprego do termo “chamadas” indica que o autor

- (A) vê, nas “ciências sociais”, uma panaceia, não uma análise crítica da sociedade.
- (B) considera utópicos os objetivos dessas ciências.
- (C) prefere a denominação “teoria social” à denominação “ciências sociais”.
- (D) discorda dos pressupostos teóricos dessas ciências.
- (E) utiliza com reserva a denominação “ciências sociais”.

3. (UERJ - 2016)



André Dahmer
Folha de São Paulo, 13/05/2013.

A última fala da tirinha causa um estranhamento, porque assinala a ausência de um elemento fundamental para a instalação de um tribunal: a existência de alguém que esteja sendo acusado.

Essa fala sugere o seguinte ponto de vista do autor em relação aos usuários da internet:

- (A) proferem vereditos fictícios sem que haja legitimidade do processo.
- (B) configuram julgamentos vazios, ainda que existam crimes comprovados.
- (C) emitem juízos sobre os outros, mas não se veem na posição de acusados.
- (D) apressam-se em opiniões superficiais, mesmo que possuam dados concretos.

4. (FUNDEP – 2014) As tipologias textuais são constructos teóricos inerentes aos gêneros, ou seja, lança-se mão dos tipos para a produção dos gêneros diversos. Um professor, ao solicitar à turma a escrita das “regras de um jogo”, espera que os estudantes utilizem, predominantemente, a tipologia

- (A) descritiva, devido à presença de adjetivos e verbos de ligação.
- (B) narrativa, devido à forte presença de verbos no passado.
- (C) injuntiva, devido à presença dos verbos no imperativo.
- (D) dissertativa, devido à presença das conjunções.

5. (ENEM 2010) MOSTRE QUE SUA MEMÓRIA É MELHOR DO QUE A DE COMPUTADOR E GUARDE ESTA CONDIÇÃO: 12X SEM JUROS.

Revista Época. N° 424, 03 jul. 2006.

Ao circular socialmente, os textos realizam-se como práticas de linguagem, assumindo funções específicas, formais e de conteúdo. Considerando o contexto em que circula o texto publicitário, seu objetivo básico é

- (A) definir regras de comportamento social pautadas no combate ao consumismo exagerado.
- (B) influenciar o comportamento do leitor, por meio de apelos que visam à adesão ao consumo.
- (C) defender a importância do conhecimento de informática pela população de baixo poder aquisitivo.
- (D) facilitar o uso de equipamentos de informática pelas classes sociais economicamente desfavorecidas.
- (E) questionar o fato de o homem ser mais inteligente que a máquina, mesmo a mais moderna.

6. (IBADE – 2020 adaptada)

The screenshot shows the Dicio website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar no Dicionário'. Below the search bar, the word 'partilhar' is displayed in a large font. Underneath, the section 'Significado de Partilhar' is visible, followed by the definition: 'verbo transitivo direto e bitransitivo. Dividir em muitas partes; repartir com alguém: partilhou a comida; partilhou seus bens com os filhos. Realizar a partilha de: partilhou a empresa familiar; partilhou a empresa familiar com os primos.'

<https://www.dicio.com.br/partilhar/> acesso em fevereiro de 2020

O texto apresentado é um verbete. Assinale a alternativa que representa sua definição

- (A) é um tipo textual dissertativo-argumentativo, com o intuito de persuadir o leitor.
- (B) é um tipo e gênero textual de caráter descritivo para detalhar em adjetivos e advérbios o que é necessário entender.
- (C) é um gênero textual de viés narrativo para contar em cronologia obrigatória o enredo por meio de personagens.
- (D) é um gênero textual de caráter informativo, que tem por intuito explicar um conceito, mais comumente em um dicionário ou enciclopédia.
- (E) é um tipo textual expositivo, típico em redações escolares.

7. (INSTITUTO AOCP/2017 – EBSEH) Assinale a alternativa em que todas as palavras estão adequadamente grafadas.

- (A) Silhueta, entretenimento, autoestima.
- (B) Rítmico, silueta, cérebro, entretenimento.
- (C) Altoestima, entreterimento, memorização, silhueta.
- (D) Célebro, ansiedade, auto-estima, ritmo.
- (E) Memorização, anciedade, cérebro, ritmo.

8. (ALTERNATIVE CONCURSOS/2016 – CÂMARA DE BANDEIRANTES-SC) Algumas palavras são usadas no nosso cotidiano de forma incorreta, ou seja, estão em desacordo com a norma culta padrão. Todas as alternativas abaixo apresentam palavras escritas erroneamente, exceto em:

- (A) Na bandeija estavam as xícaras antigas da vovó.
- (B) É um privilégio estar aqui hoje.
- (C) Fiz a sombrancelha no salão novo da cidade.
- (D) A criança estava com desintéria.
- (E) O bebedor da escola estava estragado.

9. (SEDUC/SP – 2018) Preencha as lacunas das frases abaixo com “por que”, “porque”, “por quê” ou “porquê”. Depois, assinale a alternativa que apresenta a ordem correta, de cima para baixo, de classificação.

“_____ o céu é azul?”

“Meus pais chegaram atrasados, _____ pegaram trânsito pelo caminho.”

“Gostaria muito de saber o _____ de você ter faltado ao nosso encontro.”

“A Alemanha é considerada uma das grandes potências mundiais. _____?”

- (A) Porque – porquê – por que – Por quê
- (B) Porque – porquê – por que – Por quê
- (C) Por que – porque – porquê – Por quê
- (D) Porquê – porque – por quê – Por que
- (E) Por que – porque – por quê – Porquê

10. (UNIFESP - 2015) Leia o seguinte texto:
Você conseguiria ficar 99 dias sem o Facebook?

Uma organização não governamental holandesa está propondo um desafio que muitos poderão considerar impossível: ficar 99 dias sem dar nem uma “olhadinha” no Facebook. O objetivo é medir o grau de felicidade dos usuários longe da rede social.

O projeto também é uma resposta aos experimentos psicológicos realizados pelo próprio Facebook. A diferença neste caso é que o teste é completamente voluntário. Ironicamente, para poder participar, o usuário deve trocar a foto do perfil no Facebook e postar um contador na rede social.

Os pesquisadores irão avaliar o grau de satisfação e felicidade dos participantes no 33º dia, no 66º e no último dia da abstinência.

Os responsáveis apontam que os usuários do Facebook gastam em média 17 minutos por dia na rede social. Em 99 dias sem acesso, a soma média seria equivalente a mais de 28 horas, 2que poderiam ser utilizadas em “atividades emocionalmente mais realizadoras”.

(<http://codigofonte.uol.com.br>. Adaptado.)

Após ler o texto acima, examine as passagens do primeiro parágrafo: “Uma organização não governamental holandesa está propondo um desafio” “O objetivo é medir o grau de felicidade dos usuários longe da rede social.”

A utilização dos artigos destacados justifica-se em razão:

- (A) da retomada de informações que podem ser facilmente apreendidas pelo contexto, sendo ambas equivalentes semanticamente.
- (B) de informações conhecidas, nas duas ocorrências, sendo possível a troca dos artigos nos enunciados, pois isso não alteraria o sentido do texto.
- (C) da generalização, no primeiro caso, com a introdução de informação conhecida, e da especificação, no segundo, com informação nova.
- (D) da introdução de uma informação nova, no primeiro caso, e da retomada de uma informação já conhecida, no segundo.
- (E) de informações novas, nas duas ocorrências, motivo pelo qual são introduzidas de forma mais generalizada

11. (UFMG-ADAPTADA) As expressões em negrito correspondem a um adjetivo, exceto em:

- (A) João Fanhoso anda amanhecendo **sem entusiasmo**.
- (B) Demorava-se **de propósito** naquele complicado banho.
- (C) Os bichos **da terra** fugiam em desabalada carreira.
- (D) Noite fechada sobre aqueles ermos perdidos da caatinga **sem fim**.
- (E) E ainda me vem com essa conversa de homem **da roça**.

12. (UMESP) Na frase “As negociações estariam **meio** abertas só **depois** de meio período de trabalho”, as palavras destacadas são, respectivamente:

- (A) adjetivo, adjetivo
- (B) advérbio, advérbio
- (C) advérbio, adjetivo
- (D) numeral, adjetivo
- (E) numeral, advérbio

13. (BANCO DO BRASIL) Opção que preenche corretamente as lacunas: O gerente dirigiu-se ___ sua sala e pôs-se ___ falar ___ todas as pessoas convocadas.

- (A) à - à - à
(B) a - à - à
(C) à - a - a
(D) a - a - à
(E) à - a - à

14. (FEI) Assinalar a alternativa que preenche corretamente as lacunas das seguintes orações:

I. Precisa falar ___ cerca de três mil operários.

II. Daqui ___ alguns anos tudo estará mudado.

III. ___ dias está desaparecido.

IV. Vindos de locais distantes, todos chegaram ___ tempo ___ reunião.

- (A) a - a - há - a - à
(B) à - a - a - há - a
(C) a - à - a - a - há
(D) há - a - à - a - a
(E) a - há - a - à - a.

15. (TRE) O uso do acento grave (indicativo de crase ou não) está incorreto em:

- (A) Primeiro vou à feira, depois é que vou trabalhar.
(B) Às vezes não podemos fazer o que nos foi ordenado.
(C) Não devemos fazer referências àqueles casos.
(D) Sairemos às cinco da manhã.
(E) Isto não seria útil à ela.

16. (ENEM – 2014) Há qualquer coisa de especial nisso de botar a cara na janela em crônica de jornal – eu não fazia isso há muitos anos, enquanto me escondia em poesia e ficção. Crônica algumas vezes também é feita, intencionalmente, para provocar. Além do mais, em certos dias mesmo o escritor mais escolado não está lá grande coisa. Tem os que mostram sua cara escrevendo para reclamar: moderna demais, antiquada demais.

Alguns discorrem sobre o assunto, e é gostoso compartilhar ideias. Há os textos que parecem passar despercebidos, outros rendem um montão de recados: “Você escreveu exatamente o que eu sinto”, “Isso é exatamente o que falo com meus pacientes”, “É isso que digo para meus pais”, “Comentei com minha namorada”. Os estímulos são valiosos pra quem nesses tempos andava meio assim: é como me botarem no colo – também eu preciso. Na verdade, nunca fui tão posta no colo por leitores como na janela do jornal. De modo que está sendo ótima, essa brincadeira séria, com alguns textos que iam acabar neste livro, outros espalhados por aí. Porque eu levo a sério ser sério... mesmo quando parece que estou brincando: essa é uma das maravilhas de escrever. Como escrevi há muitos anos e continua sendo a minha verdade: palavras são meu jeito mais secreto de calar.

LUFT, L. *Pensar é transgredir. Rio de Janeiro: Record, 2004.*

Os textos fazem uso constante de recurso que permitem a articulação entre suas partes. Quanto à construção do fragmento, o elemento

- (A) “nisso” introduz o fragmento “botar a cara na janela em crônica de jornal”.
(B) “assim” é uma paráfrase de “é como me botarem no colo”.
(C) “isso” remete a “escondia em poesia e ficção”.

(D) “alguns” antecipa a informação “É isso que digo para meus pais”.

(E) “essa” recupera a informação anterior “janela do jornal”.

17. (FCC – 2007) O emprego do elemento sublinhado compromete a coerência da frase:

(A) Cada época tem os adolescentes que merece, pois estes são influenciados pelos valores socialmente dominantes.

(B) Os jovens perderam a capacidade de sonhar alto, por conseguinte alguns ainda resistem ao pragmatismo moderno.

(C) Nos tempos modernos, sonhar faz muita falta ao adolescente, bem como alimentar a confiança em sua própria capacidade criativa.

(D) A menos que se mudem alguns paradigmas culturais, as gerações seguintes serão tão conformistas quanto a atual.

(E) Há quem fique desanimado com os jovens de hoje, porquanto parece faltar-lhes a capacidade de sonhar mais alto.

18. (UDESC – 2008) Identifique a ordem em que os períodos devem aparecer, para que constituam um texto coeso e coerente.

(Texto de Marcelo Marthe: Tatuagem com bobagem. Veja, 05 mar. 2008, p. 86.)

I - Elas não são mais feitas em locais precários, e sim em grandes estúdios onde há cuidado com a higiene.

II - As técnicas se refinaram: há mais cores disponíveis, os pigmentos são de melhor qualidade e ferramentas como o laser tornaram bem mais simples apagar uma tatuagem que já não se quer mais.

III - Vão longe, enfim, os tempos em que o conceito de tatuagem se resumia à velha âncora de marinheiro.

IV - Nos últimos dez ou quinze anos, fazer uma tatuagem deixou de ser símbolo de rebeldia de um estilo de vida marginal.

Assinale a alternativa que contém a sequência correta, em que os períodos devem aparecer.

- (A) II, I, III, IV
(B) IV, II, III, I
(C) IV, I, II, III
(D) III, I, IV, II
(E) I, III, II, IV

19. (FUNRIO – 2012) “Todos querem que nós _____.”

Apenas uma das alternativas completa coerente e adequadamente a frase acima. Assinale-a.

- (A) desfilando pelas passarelas internacionais.
(B) desista da ação contra aquele salafário.
(C) estejamos prontos em breve para o trabalho.
(D) recuperássemos a vaga de motorista da firma.
(E) tentamos aquele emprego novamente.

20. (ITA - 1997) Assinale a opção que completa corretamente as lacunas do texto a seguir:

“Todas as amigas estavam _____ ansiosas _____ ler os jornais, pois foram informadas de que as críticas foram _____ indulgentes _____ rapaz, o qual, embora tivesse mais aptidão _____ ciências exatas, demonstrava uma certa propensão _____ arte.”

- (A) meio - para - bastante - para com o - para - para a
(B) muito - em - bastante - com o - nas - em

- (C) bastante - por - meias - ao - a - à
 (D) meias - para - muito - pelo - em - por
 (E) bem - por - meio - para o - pelas - na

21. (Mackenzie) Há uma concordância inaceitável de acordo com a gramática:

- I - Os brasileiros somos todos eternos sonhadores.
 II - Muito obrigadas! – disseram as moças.
 III - Sr. Deputado, V. Exa. Está enganada.
 IV - A pobre senhora ficou meio confusa.
 V - São muito estudiosos os alunos e as alunas deste curso.
 (A) em I e II
 (B) apenas em IV
 (C) apenas em III
 (D) em II, III e IV
 (E) apenas em II

22. (FUVEST – 2001) A única frase que NÃO apresenta desvio em relação à regência (nominal e verbal) recomendada pela norma culta é:

- (A) O governador insistia em afirmar que o assunto principal seria “as grandes questões nacionais”, com o que discordavam líderes pefelistas.
 (B) Enquanto Cuba monopolizava as atenções de um clube, do qual nem sequer pediu para integrar, a situação dos outros países passou despercebida.
 (C) Em busca da realização pessoal, profissionais escolhem a dedo aonde trabalhar, priorizando à empresas com atuação social.
 (D) Uma família de sem-teto descobriu um sofá deixado por um morador não muito consciente com a limpeza da cidade.
 (E) O roteiro do filme oferece uma versão de como conseguimos um dia preferir a estrada à casa, a paixão e o sonho à regra, a aventura à repetição.

23. (FUVEST) Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas correspondentes.

- A arma ___ se feriu desapareceu.
 Estas são as pessoas ___ lhe falei.
 Aqui está a foto ___ me referi.
 Encontrei um amigo de infância ___ nome não me lembrava.
 Passamos por uma fazenda ___ se criam búfalos.
 (A) que, de que, à que, cujo, que.
 (B) com que, que, a que, cujo qual, onde.
 (C) com que, das quais, a que, de cujo, onde.
 (D) com a qual, de que, que, do qual, onde.
 (E) que, cujas, as quais, do cujo, na cuja.

24. (FMPA – MG)

Assinale o item em que a palavra destacada está incorretamente aplicada:

- (A) Trouxeram-me um ramalhete de flores fragrantes.
 (B) A justiça infligiu pena merecida aos desordeiros.
 (C) Promoveram uma festa beneficiente para a creche.
 (D) Devemos ser fieis aos cumprimentos do dever.
 (E) A cessão de terras compete ao Estado.

25. (UEPB – 2010)

Um debate sobre a diversidade na escola reuniu alguns, dos maiores nomes da educação mundial na atualidade.

Carlos Alberto Torres

O tema da diversidade tem a ver com o tema identidade. Portanto, quando você discute diversidade, um tema que cabe muito no pensamento pós-modernista, está discutindo o tema da diversidade não só em ideias contrapostas, mas também em identidades que se mexem, que se juntam em uma só pessoa. E este é um processo de aprendizagem. Uma segunda afirmação é que a diversidade está relacionada com a questão da educação e do poder. Se a diversidade fosse a simples descrição demográfica da realidade e a realidade fosse uma boa articulação dessa descrição demográfica em termos de constante articulação democrática, você não sentiria muito a presença do tema diversidade neste instante. Há o termo diversidade porque há uma diversidade que implica o uso e o abuso de poder, de uma perspectiva ética, religiosa, de raça, de classe.

[...]

Rosa Maria Torres

O tema da diversidade, como tantos outros, hoje em dia, abre muitas versões possíveis de projeto educativo e de projeto político e social. É uma bandeira pela qual temos que reivindicar, e pela qual temos reivindicado há muitos anos, a necessidade de reconhecer que há distinções, grupos, valores distintos, e que a escola deve adequar-se às necessidades de cada grupo. Porém, o tema da diversidade também pode dar lugar a uma série de coisas indesejadas.

[...]

Adaptado da Revista Pátio, Diversidade na educação: limites e possibilidades. Ano V, nº 20, fev./abr. 2002, p. 29.

Do enunciado “O tema da diversidade tem a ver com o tema identidade.” (ref. 1), pode-se inferir que

I – “Diversidade e identidade” fazem parte do mesmo campo semântico, sendo a palavra “identidade” considerada um hiperônimo, em relação à “diversidade”.

II – há uma relação de intercomplementariedade entre “diversidade e identidade”, em função do efeito de sentido que se instaura no paradigma argumentativo do enunciado.

III – a expressão “tem a ver” pode ser considerada de uso coloquial e indica nesse contexto um vínculo temático entre “diversidade e identidade”.

Marque a alternativa abaixo que apresenta a(s) proposição(ões) verdadeira(s).

- (A) I, apenas
 (B) II e III
 (C) III, apenas
 (D) II, apenas
 (E) I e II

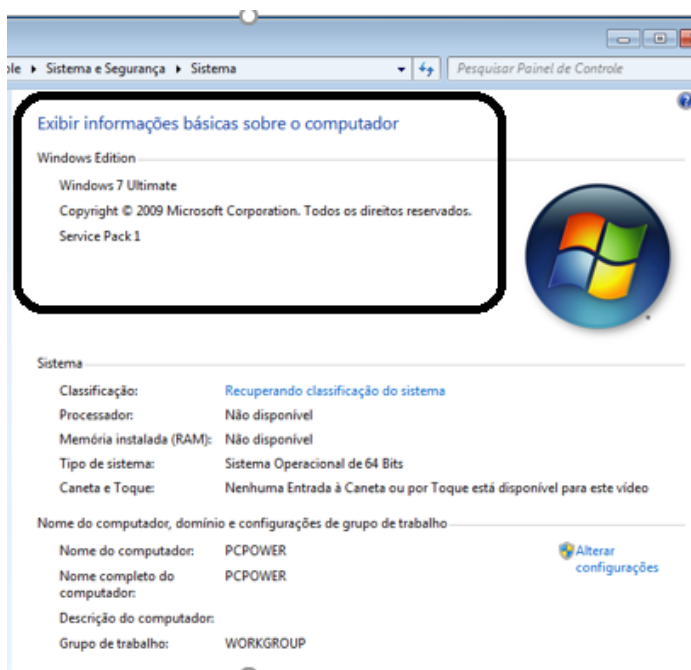
GABARITO

1	D
2	E
3	C

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (AMBIENTES LINUX E WINDOWS)

WINDOWS 7

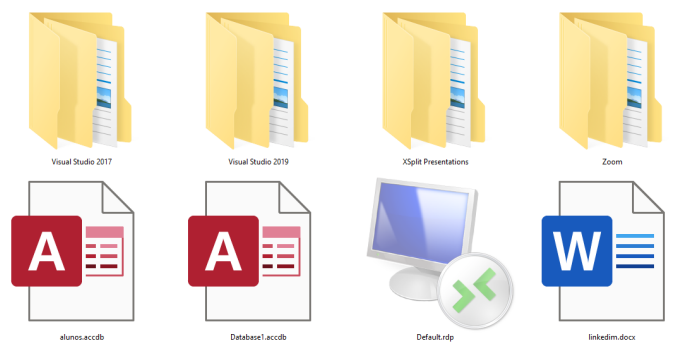


Conceito de pastas e diretórios

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

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

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



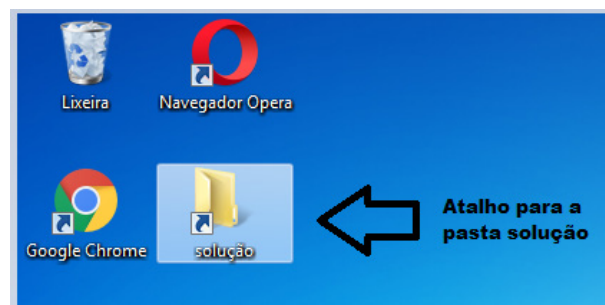
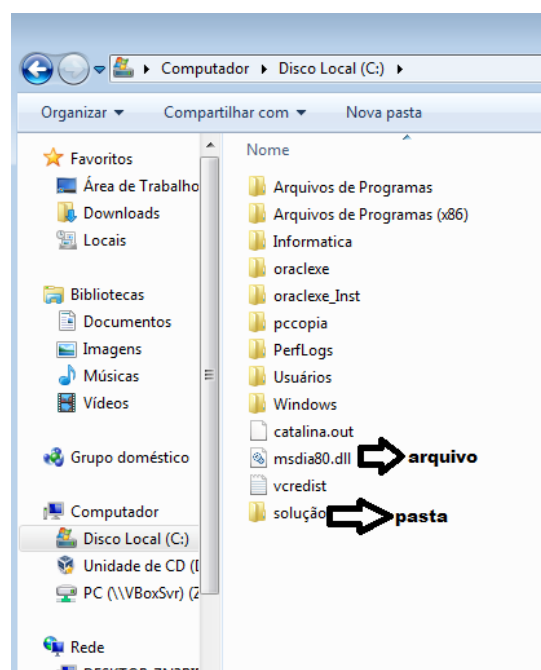
No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

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

• Arquivo é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc.), aplicativos diversos, etc.

• Atalho é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 7



Área de transferência

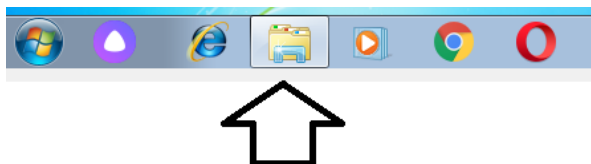
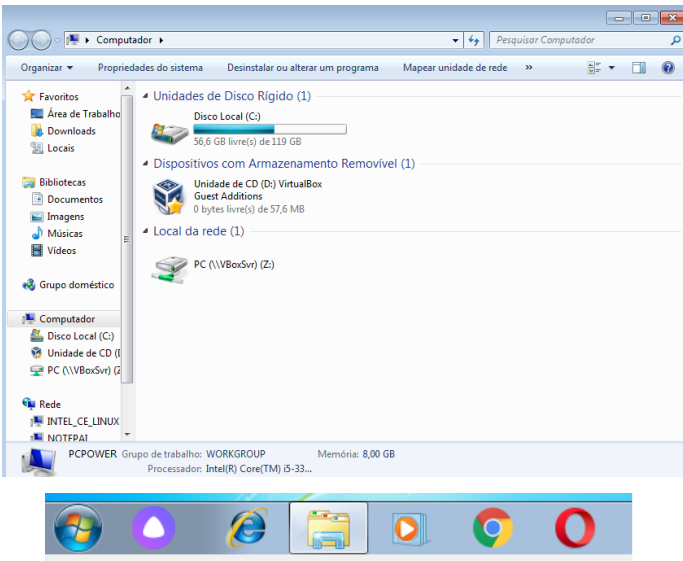
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

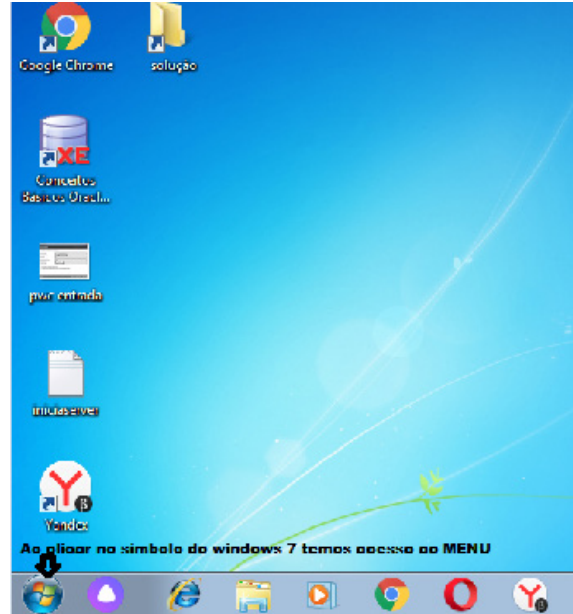
– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

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



Uso dos menus



Programas e aplicativos

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

Interação com o conjunto de aplicativos

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

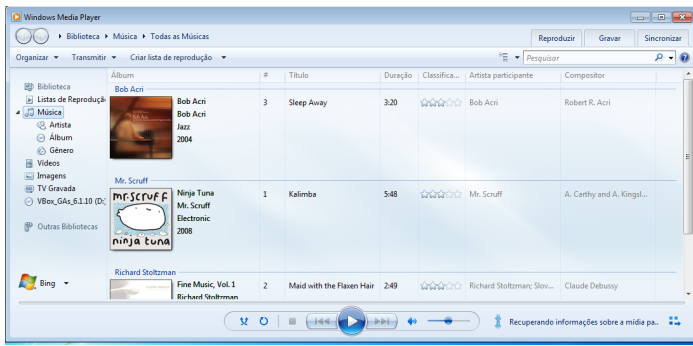
Facilidades



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

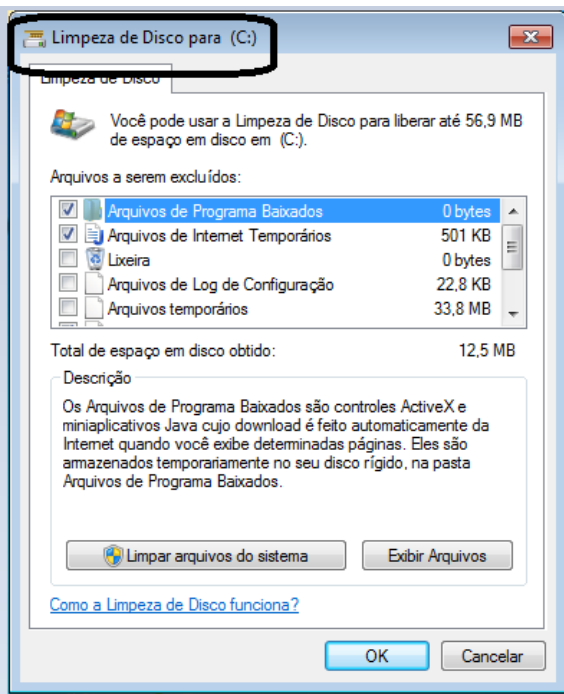
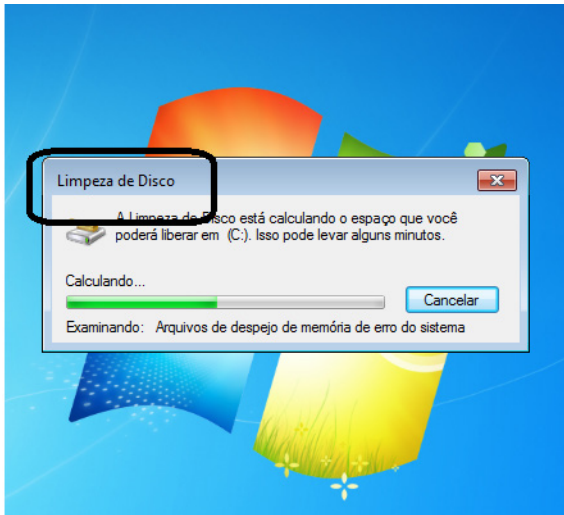
Música e Vídeo

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

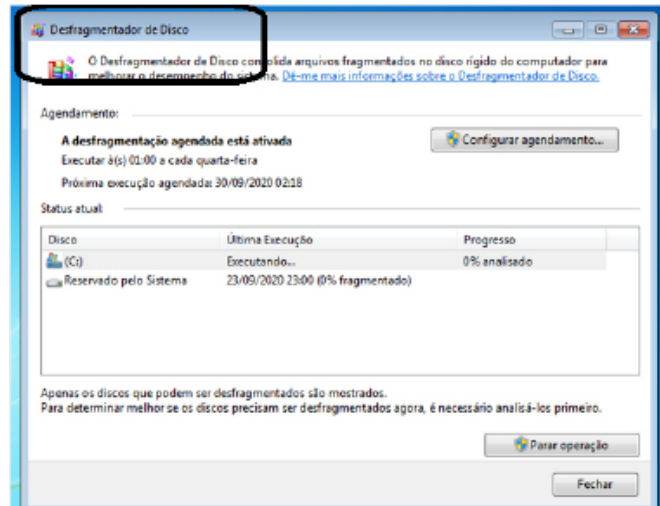


Ferramentas do sistema

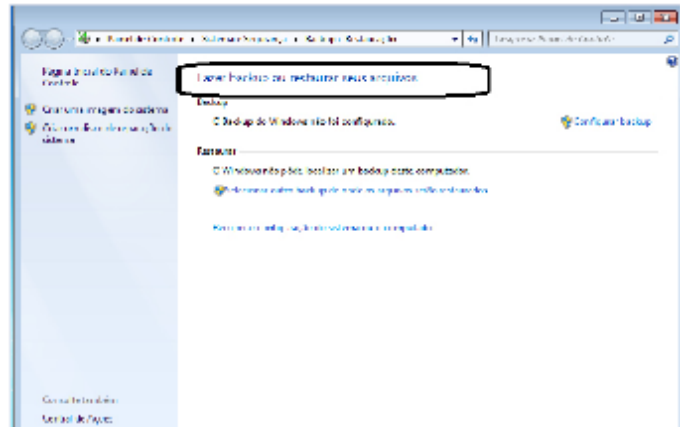
• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



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



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




WINDOWS 8

Exibir informações básicas sobre o computador

Edição do Windows

Avaliação do Windows 8 Enterprise
 © 2012 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.



Sistema

Classificação: [Classificação do sistema indisponível](#)

Processador: Intel(R) Core(TM) i5-3337U CPU @ 1.80GHz 1.80 GHz

Memória instalada (RAM): 3,50 GB

Tipo de sistema: Sistema Operacional de 32 bits, processador com base em x64

Caneta e Toque: Nenhuma Entrada à Caneta ou por Toque está disponível para este vídeo

Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

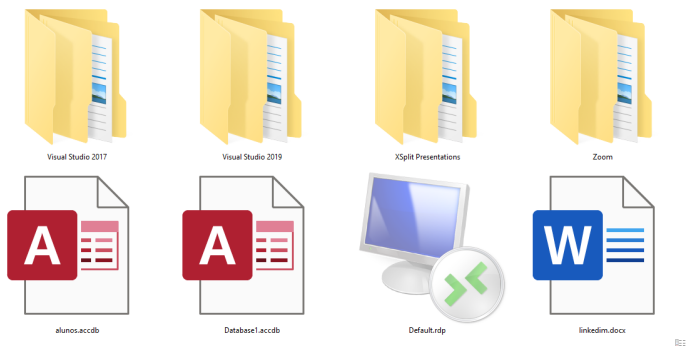
Nome do computador:	SOLUCAOW8	Alterar configurações
Nome completo do computador:	SOLUCAOW8	
Descrição do computador:		
Grupo de trabalho:	WORKGROUP	

Conceito de pastas e diretórios

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

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

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



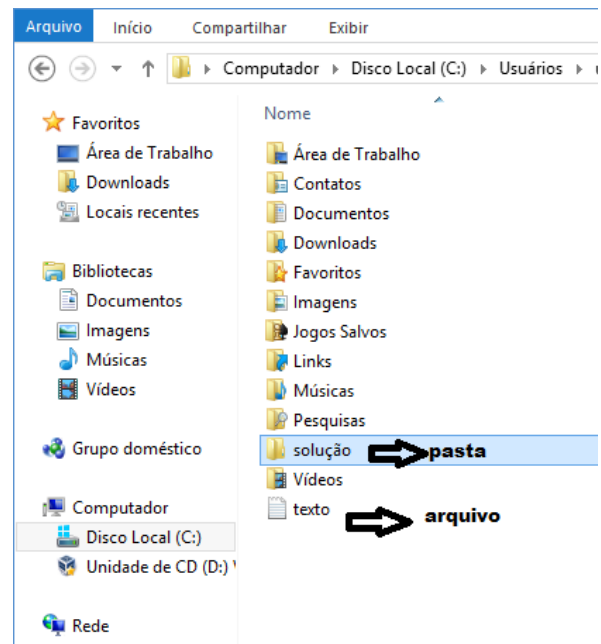
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

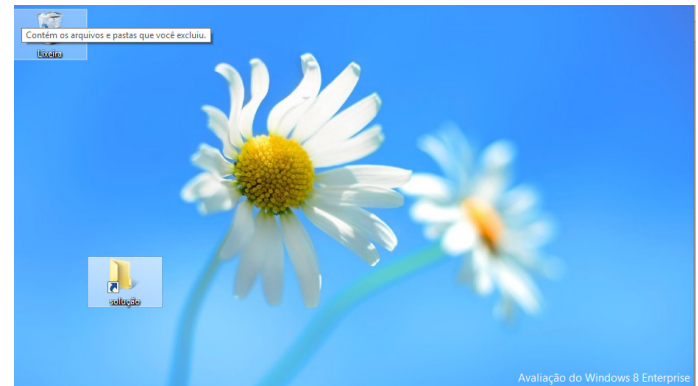
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.

- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho do Windows 8



Área de transferência

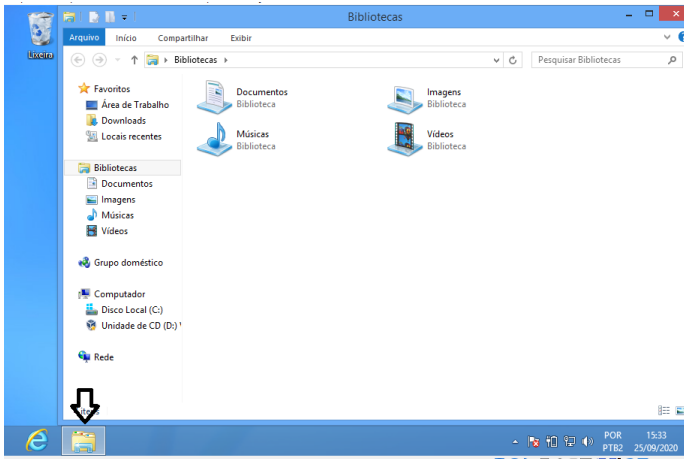
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

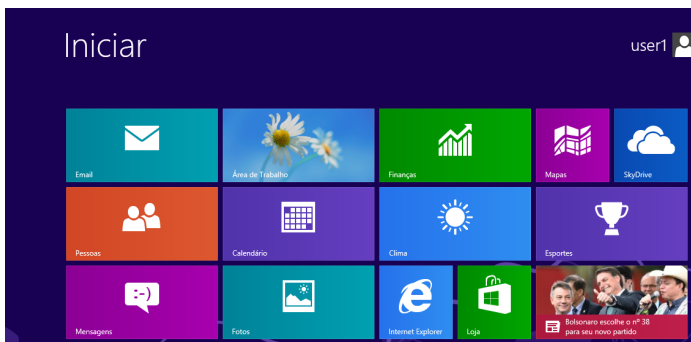
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

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



Uso dos menus



Programas e aplicativos



Interação com o conjunto de aplicativos

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

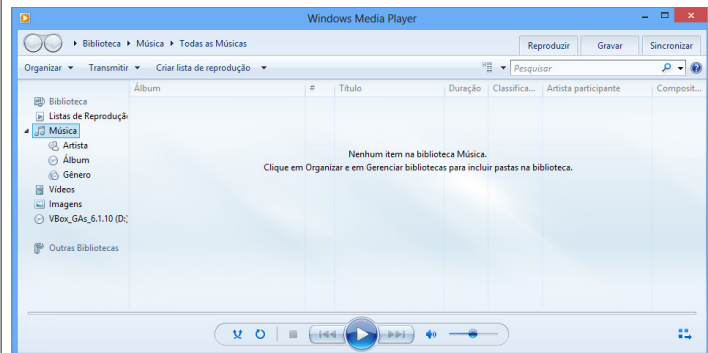
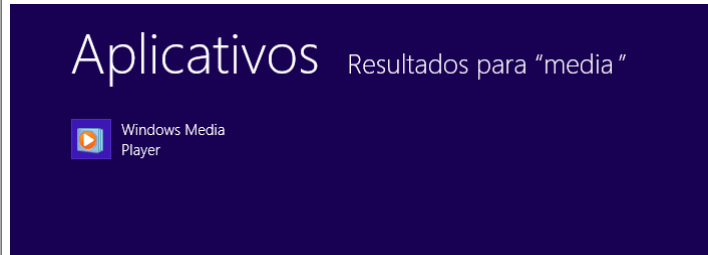
Facilidades



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

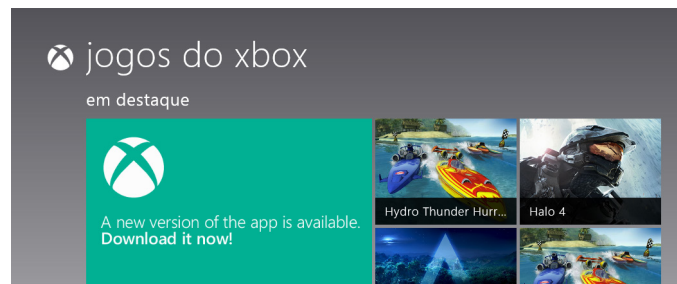
Música e Vídeo

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



Jogos

Temos também jogos anexados ao Windows 8.



Transferência

O recurso de transferência fácil do Windows 8 é **muito importante**, pois pode ajudar na escolha de seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.



A lista de aplicativos é bem intuitiva, talvez somente o Skydrive mereça uma definição:

- **Skydrive** é o armazenamento em nuvem da Microsoft, hoje portanto a Microsoft usa o termo OneDrive para referenciar o armazenamento na nuvem (As informações podem ficar gravadas na internet).

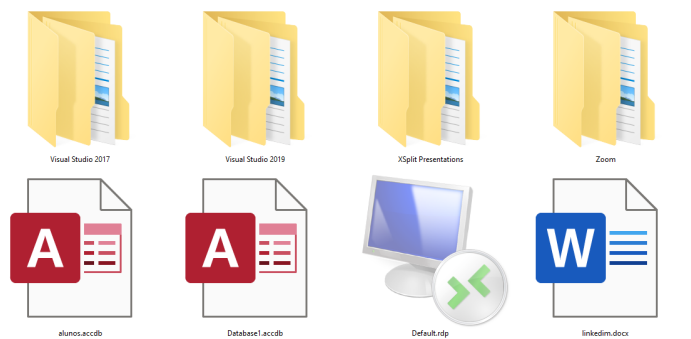
WINDOWS 10

Conceito de pastas e diretórios

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

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

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



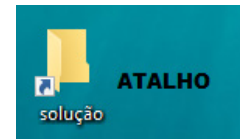
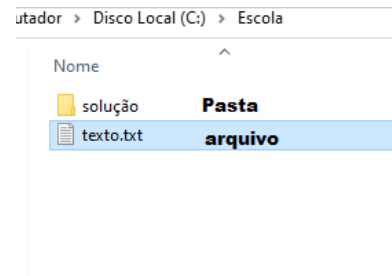
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

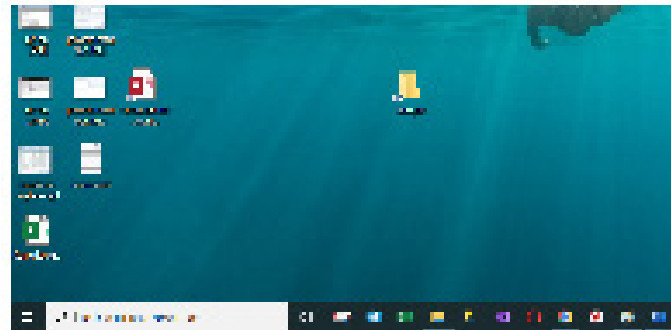
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

• **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.

• **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho



Área de transferência

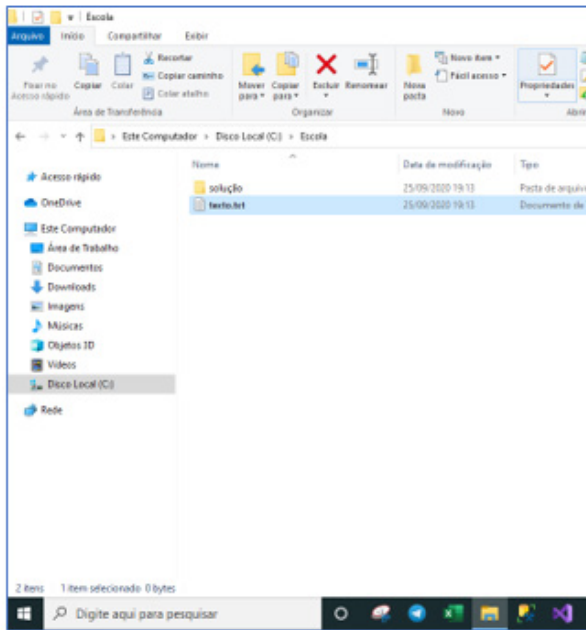
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

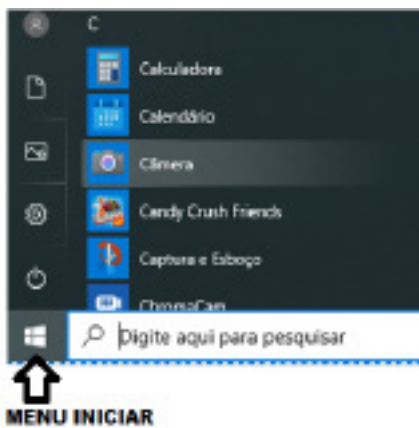
– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

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



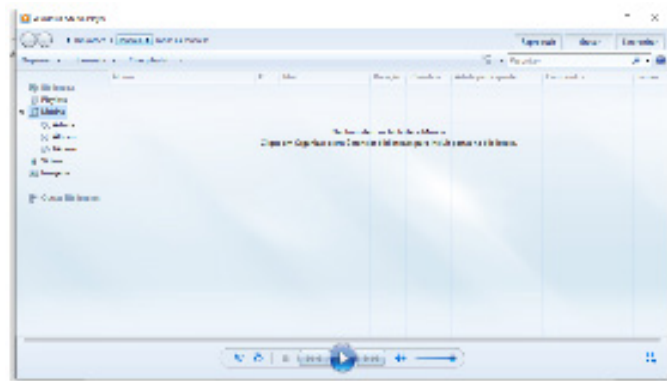
Uso dos menus



Programas e aplicativos e interação com o usuário

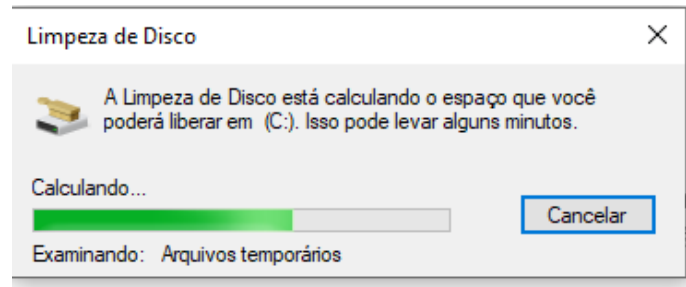
Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

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

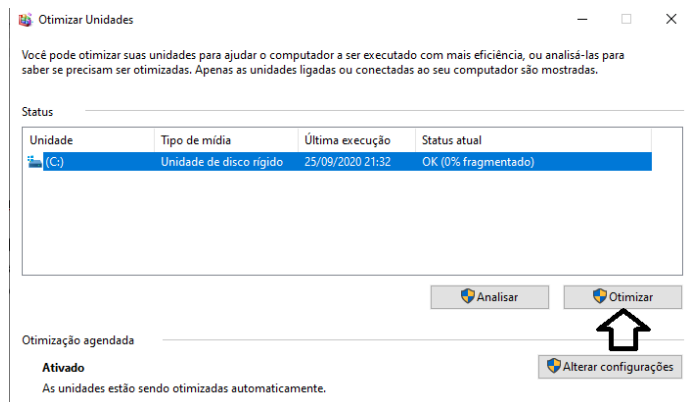


– Ferramentas do sistema

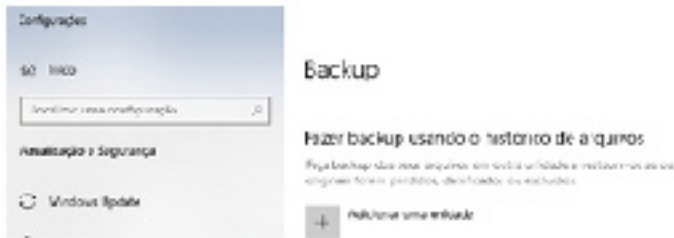
• **A limpeza de disco** é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



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



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



Inicialização e finalização

Exibir informações básicas sobre o computador

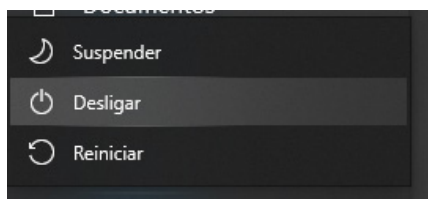
Edição do Windows
Windows 10 Pro
© 2019 Microsoft Corporation. Todos os direitos reservados.

Sistema

Processador: Intel(R) Core(TM) i5-3337U CPU @ 1.80GHz 1.80 GHz
Memória instalada (RAM): 12,0 GB (utilizável: 11,9 GB)
Tipo de sistema: Sistema Operacional de 64 bits, processador com base em x64
Caneta e Toque: Nenhuma Entrada à Caneta ou por Toque está disponível para este vídeo

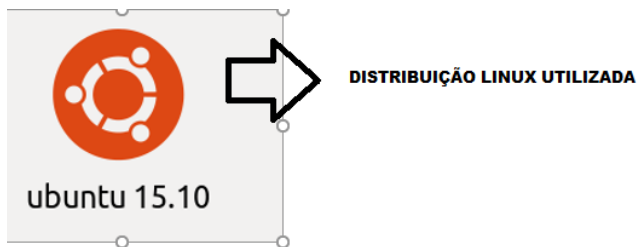
Nome do computador, domínio e configurações de grupo de trabalho

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



LINUX

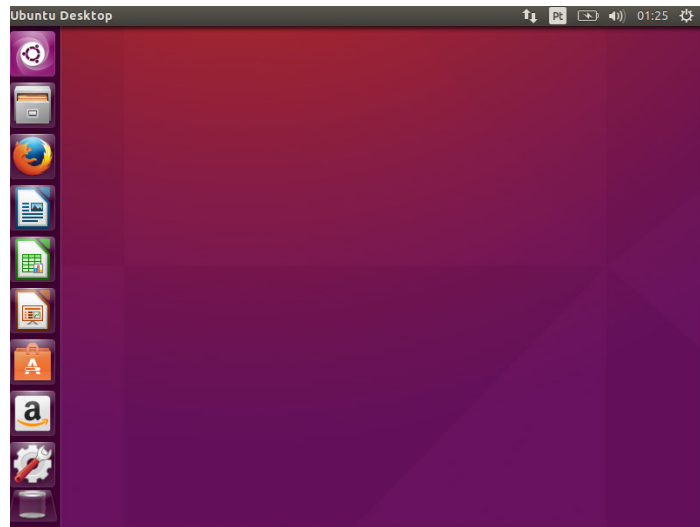
O Linux não é um ambiente gráfico como o Windows, mas podemos carregar um pacote para torná-lo gráfico assumindo assim uma interface semelhante ao Windows. Neste caso vamos carregar o pacote Gnome no Linux. Além disso estaremos também usando a distribuição Linux Ubuntu para demonstração, pois sabemos que o Linux possui várias distribuições para uso.



Linux Ubuntu em modo texto:

```
Ubuntu:~$ ls
Downloads      Music          Public         Videos
ts examples.desktop Pictures Templates
Ubuntu:~$
```

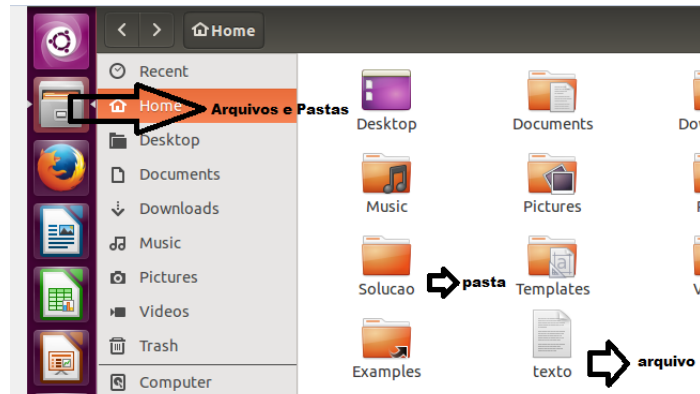
Linux Ubuntu em modo gráfico (Área de trabalho):



Conceito de pastas e diretórios

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

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



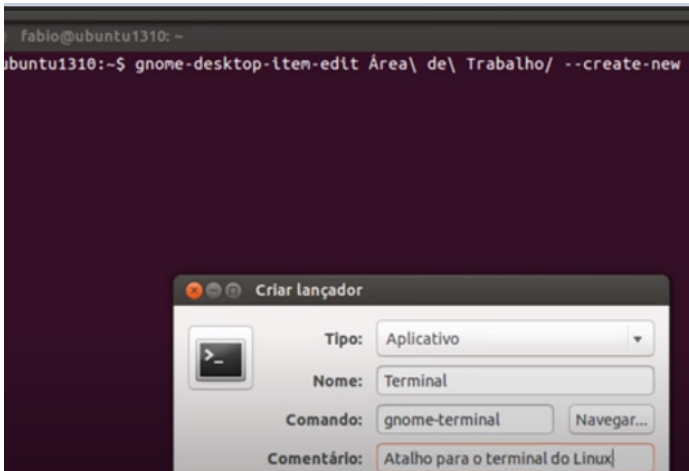
No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

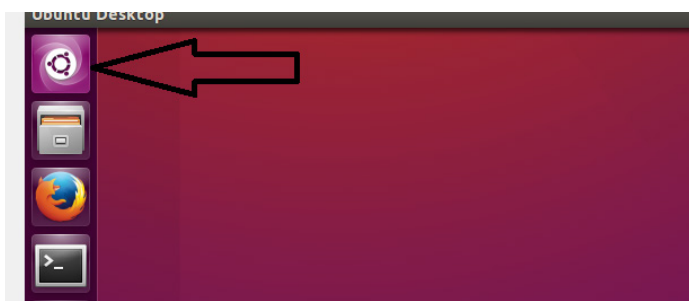
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

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

No caso do Linux temos que criar um lançador que funciona como um atalho, isto é, ele vai chamar o item indicado.



Perceba que usamos um comando para criar um lançador, mas nosso objetivo aqui não é detalhar comandos, então a forma mais rápida de pesquisa de aplicativos, pastas e arquivos é através do botão:



Desta forma já vamos direto ao item desejado

Área de transferência

Perceba que usando a interface gráfica funciona da mesma forma que o Windows.

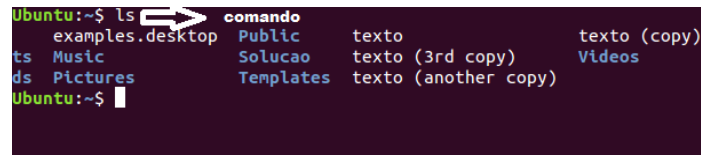
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

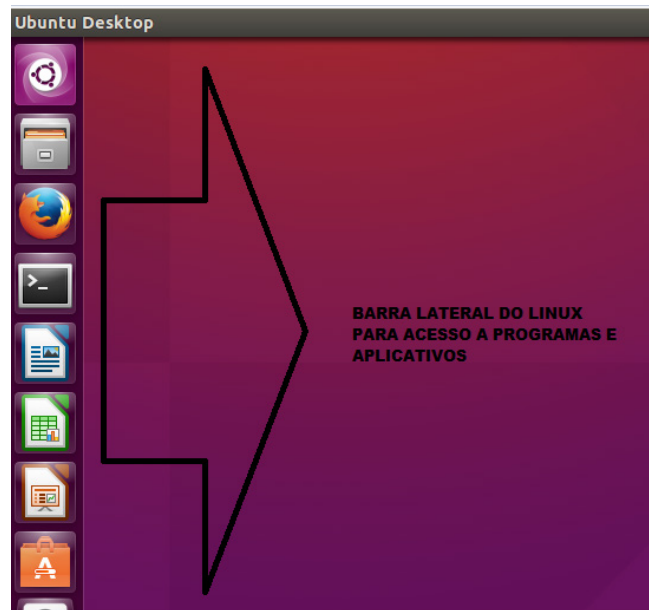
No caso da interface gráfica as funcionalidades são semelhantes ao Windows como foi dito no tópico acima. Entretanto, podemos usar linha de comando, pois já vimos que o Linux originalmente não foi concebido com interface gráfica.



Na figura acima utilizamos o comando `ls` e são listadas as pastas na cor azul e os arquivos na cor branca.

Uso dos menus

Como estamos vendo, para se ter acesso aos itens do Linux são necessários diversos comandos. Porém, se utilizarmos uma interface gráfica a ação fica mais intuitiva, visto que podemos utilizar o mouse como no Windows. Estamos utilizando para fins de aprendizado a interface gráfica “GNOME”, mas existem diversas disponíveis para serem utilizadas.



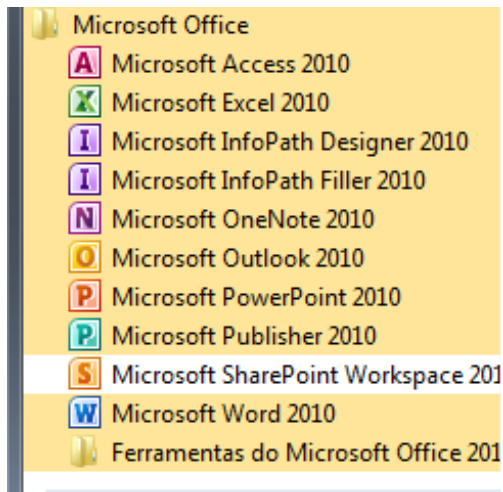
Programas e aplicativos

Dependendo da distribuição Linux escolhida, esta já vem com alguns aplicativos embutidos, por isso que cada distribuição tem um público alvo. O Linux em si é puro, mas podemos destacar duas bem comuns:

- Firefox (Navegador para internet);
- Pacote LibreOffice (Pacote de aplicativos semelhante ao Microsoft Office).

**EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES
(PACOTES MICROSOFT OFFICE E LIBREOFFICE)**

Microsoft Office



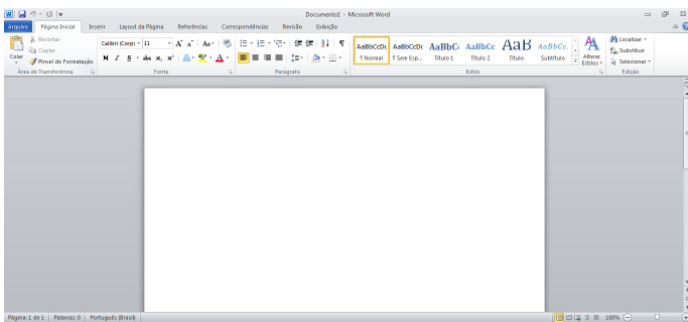
O Microsoft Office é um conjunto de aplicativos essenciais para uso pessoal e comercial, ele conta com diversas ferramentas, mas em geral são utilizadas e cobradas em provas o Editor de Textos – Word, o Editor de Planilhas – Excel, e o Editor de Apresentações – PowerPoint. A seguir verificamos sua utilização mais comum:

Word

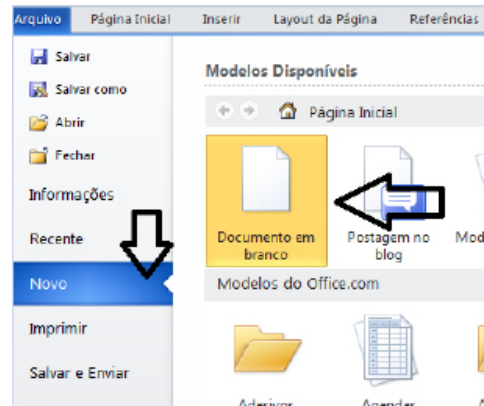
O Word é um editor de textos amplamente utilizado. Com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas, etc. Vamos então apresentar suas principais funcionalidades.

• Área de trabalho do Word

Nesta área podemos digitar nosso texto e formata-lo de acordo com a necessidade.



• Iniciando um novo documento



A partir deste botão retornamos para a área de trabalho do Word, onde podemos digitar nossos textos e aplicar as formatações desejadas.

• Alinhamentos

Ao digitar um texto, frequentemente temos que alinhá-lo para atender às necessidades. Na tabela a seguir, verificamos os alinhamentos automáticos disponíveis na plataforma do Word.

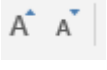


GUIA PÁGINA INICIAL	ALINHAMENTO	TECLA DE ATALHO
	Justificar (arruma a direito e a esquerda de acordo com a margem)	Ctrl + J
	Alinhamento à direita	Ctrl + G
	Centralizar o texto	Ctrl + E
	Alinhamento à esquerda	Ctrl + Q

• Formatação de letras (Tipos e Tamanho)

Presente em *Fonte*, na área de ferramentas no topo da área de trabalho, é neste menu que podemos formatar os aspectos básicos de nosso texto. Bem como: tipo de fonte, tamanho (ou pontuação), se será maiúscula ou minúscula e outros itens nos recursos automáticos.



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho

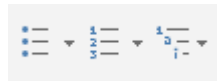
	Aumenta / diminui tamanho
	Recursos automáticos de caixa-altas e baixas
	Limpa a formatação

• **Marcadores**


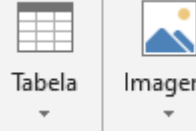


Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

- **Item 1**
- **Item 2**
- **Item 2**

Podemos então utilizar na página inicial os botões para operar diferentes tipos de marcadores automáticos:



• Outros Recursos interessantes:

GUIA	ÍCONE	FUNÇÃO
Página inicial		- Mudar Forma - Mudar cor de Fundo - Mudar cor do texto
Inserir		- Inserir Tabelas - Inserir Imagens
Revisão		Verificação e correção ortográfica
Arquivo		Salvar

Excel

O Excel é um editor que permite a criação de tabelas para cálculos automáticos, análise de dados, gráficos, totais automáticos, dentre outras funcionalidades importantes, que fazem parte do dia a dia do uso pessoal e empresarial.

São exemplos de planilhas:

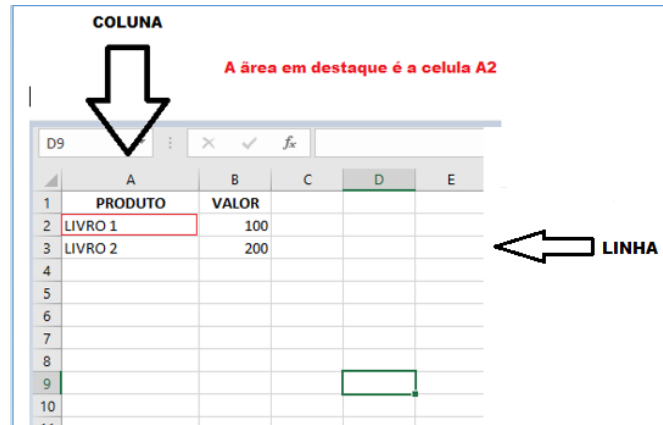
- Planilha de vendas;
- Planilha de custos.

Desta forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente.

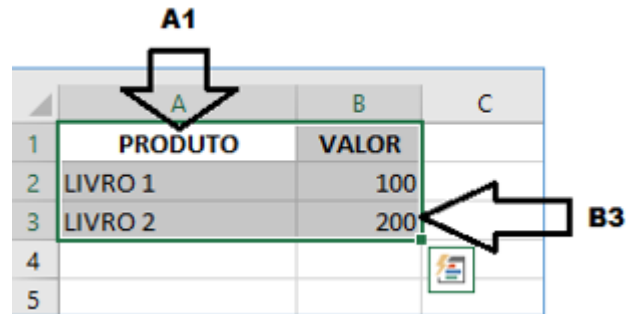
• **Mas como é uma planilha de cálculo?**

- Quando inseridos em alguma célula da planilha, os dados são calculados automaticamente mediante a aplicação de fórmulas específicas do aplicativo.

- A unidade central do Excel nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. No exemplo coluna A, linha 2 (A2)

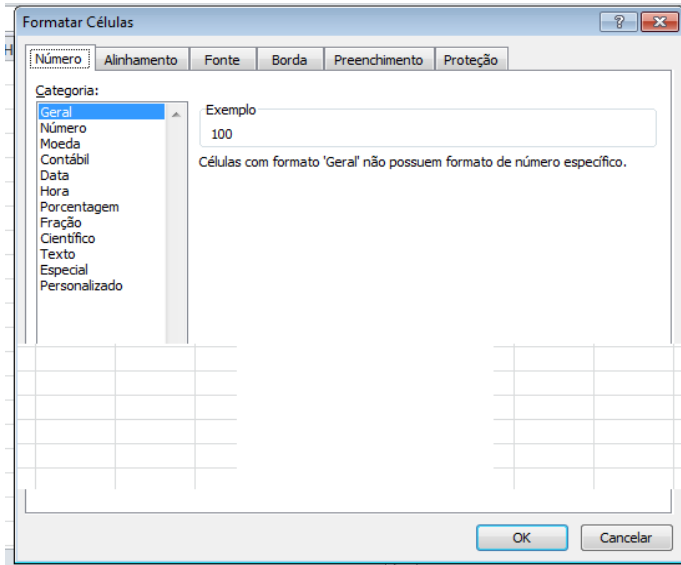


- Podemos também ter o intervalo A1..B3



- Para inserirmos dados, basta posicionarmos o cursor na célula, selecionarmos e digitarmos. Assim se dá a iniciação básica de uma planilha.

• **Formatação células**



• **Fórmulas básicas**

ADIÇÃO	=SOMA(célulaX;célulaY)
SUBTRAÇÃO	=(célulaX-célulaY)
MULTIPLICAÇÃO	=(célulaX*célulaY)
DIVISÃO	=(célulaX/célulaY)

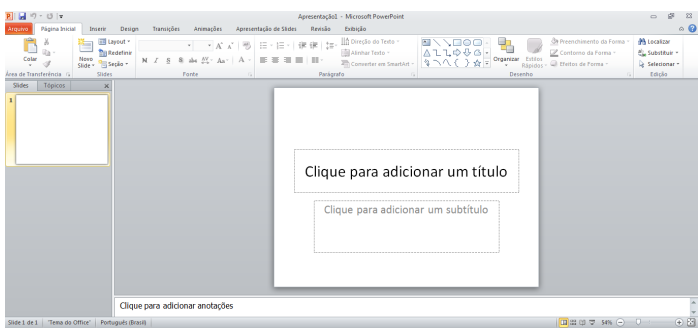
• **Fórmulas de comum interesse**

MÉDIA (em um intervalo de células)	=MEDIA(célula X:célulaY)
MÁXIMA (em um intervalo de células)	=MAX(célula X:célulaY)
MÍNIMA (em um intervalo de células)	=MIN(célula X:célulaY)

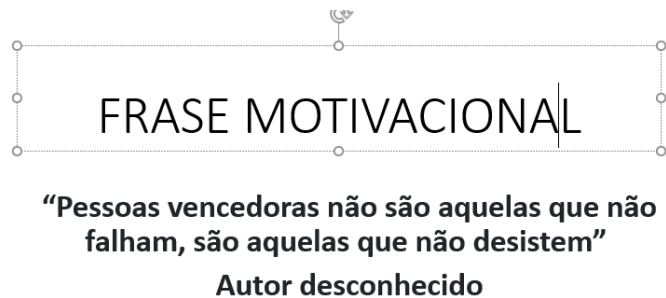
PowerPoint

O PowerPoint é um editor que permite a criação de apresentações personalizadas para os mais diversos fins. Existem uma série de recursos avançados para a formatação das apresentações, aqui veremos os princípios para a utilização do aplicativo.

• **Área de Trabalho do PowerPoint**

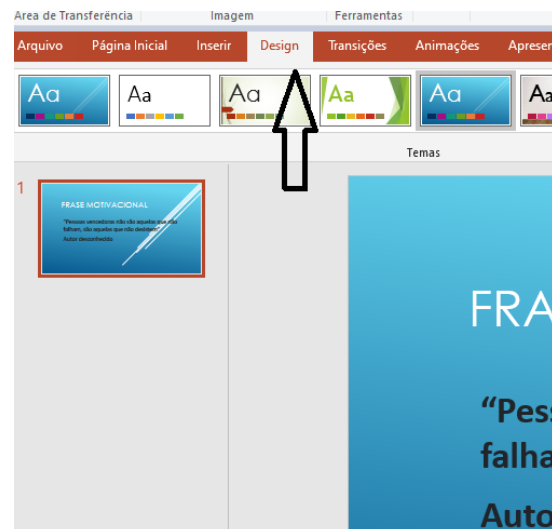


Nesta tela já podemos aproveitar a área interna para escrever conteúdos, redimensionar, mover as áreas delimitadas ou até mesmo excluí-las. No exemplo a seguir, perceba que já movemos as caixas, colocando um título na superior e um texto na caixa inferior, também alinhamos cada caixa para ajustá-las melhor.

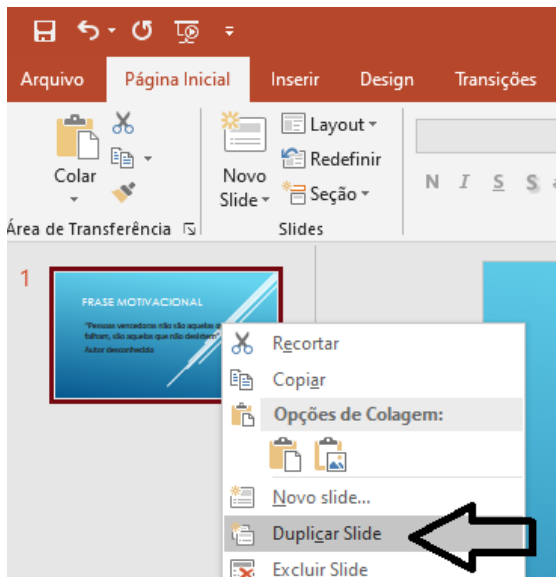


Perceba que a formatação dos textos é padronizada. O mesmo tipo de padrão é encontrado para utilizarmos entre o PowerPoint, o Word e o Excel, o que faz deles programas bastante parecidos, no que diz respeito à formatação básica de textos. Confira no tópico referente ao Word, itens de formatação básica de texto como: alinhamentos, tipos e tamanhos de letras, guias de marcadores e recursos gerais.

Especificamente sobre o PowerPoint, um recurso amplamente utilizado a guia Design. Nela podemos escolher temas que mudam a aparência básica de nossos slides, melhorando a experiência no trabalho com o programa.

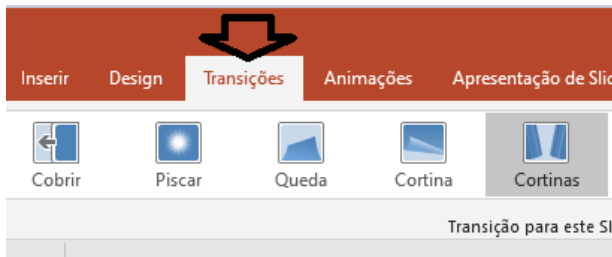


Com o primeiro slide pronto basta duplicá-lo, obtendo vários no mesmo formato. Assim liberamos uma série de miniaturas, pelas quais podemos navegar, alternando entre áreas de trabalho. A edição em cada uma delas, é feita da mesma maneira, como já apresentado anteriormente.



Percebemos agora que temos uma apresentação com quatro slides padronizados, bastando agora editá-lo com os textos que se fizerem necessários. Além de copiar podemos mover cada slide de uma posição para outra utilizando o mouse.

As Transições são recursos de apresentação bastante utilizados no PowerPoint. Servem para criar breves animações automáticas para passagem entre elementos das apresentações.



Tendo passado pelos aspectos básicos da criação de uma apresentação, e tendo a nossa pronta, podemos apresentá-la bastando clicar no ícone correspondente no canto inferior direito.



Um último recurso para chamarmos atenção é a possibilidade de acrescentar efeitos sonoros e interativos às apresentações, levando a experiência dos usuários a outro nível.

Office 2013

A grande novidade do Office 2013 foi o recurso para explorar a navegação sensível ao toque (TouchScreen), que está disponível nas versões 32 e 64. Em equipamentos com telas sensíveis ao toque (TouchScreen) pode-se explorar este recurso, mas em equipamentos com telas simples funciona normalmente.

O Office 2013 conta com uma grande integração com a nuvem, desta forma documentos, configurações pessoais e aplicativos podem ser gravados no Skydrive, permitindo acesso através de smartphones diversos.

• Atualizações no Word

- O visual foi totalmente aprimorado para permitir usuários trabalhar com o toque na tela (TouchScreen);
- As imagens podem ser editadas dentro do documento;
- O modo leitura foi aprimorado de modo que textos extensos agora ficam disponíveis em colunas, em caso de pausa na leitura;
- Pode-se iniciar do mesmo ponto parado anteriormente;
- Podemos visualizar vídeos dentro do documento, bem como editar PDF(s).

• Atualizações no Excel

- Além de ter uma navegação simplificada, um novo conjunto de gráficos e tabelas dinâmicas estão disponíveis, dando ao usuário melhores formas de apresentar dados.
- Também está totalmente integrado à nuvem Microsoft.

• Atualizações no PowerPoint

- O visual teve melhorias significativas, o PowerPoint do Office 2013 tem um grande número de templates para uso de criação de apresentações profissionais;
- O recurso de uso de múltiplos monitores foi aprimorado;
- Um recurso de zoom de slide foi incorporado, permitindo o destaque de uma determinada área durante a apresentação;
- No modo apresentador é possível visualizar o próximo slide antecipadamente;
- Estão disponíveis também o recurso de edição colaborativa de apresentações.

Office 2016

O Office 2016 foi um sistema concebido para trabalhar juntamente com o Windows 10. A grande novidade foi o recurso que permite que várias pessoas trabalhem simultaneamente em um mesmo projeto. Além disso, tivemos a integração com outras ferramentas, tais como Skype. O pacote Office 2016 também roda em smartphones de forma geral.

• Atualizações no Word

- No Word 2016 vários usuários podem trabalhar ao mesmo tempo, a edição colaborativa já está presente em outros produtos, mas no Word agora é real, de modo que é possível até acompanhar quando outro usuário está digitando;
- Integração à nuvem da Microsoft, onde se pode acessar os documentos em tablets e smartphones;
- É possível interagir diretamente com o Bing (mecanismo de pesquisa da Microsoft, semelhante ao Google), para utilizar a pesquisa inteligente;
- É possível escrever equações como o mouse, caneta de toque, ou com o dedo em dispositivos touchscreen, facilitando assim a digitação de equações.

• **Atualizações no Excel**

– O Excel do Office 2016 manteve as funcionalidades dos anteriores, mas agora com uma maior integração com dispositivos móveis, além de ter aumentado o número de gráficos e melhorado a questão do compartilhamento dos arquivos.

• **Atualizações no PowerPoint**

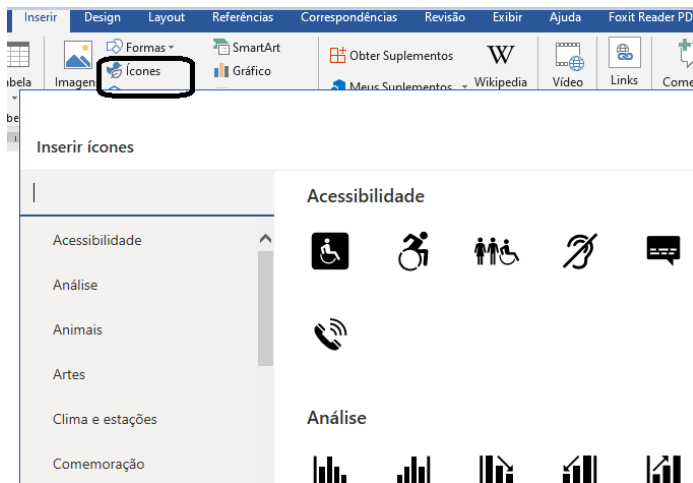
– O PowerPoint 2016 manteve as funcionalidades dos anteriores, agora com uma maior integração com dispositivos móveis, além de ter aumentado o número de templates melhorado a questão do compartilhamento dos arquivos;
 – O PowerPoint 2016 também permite a inserção de objetos 3D na apresentação.

Office 2019

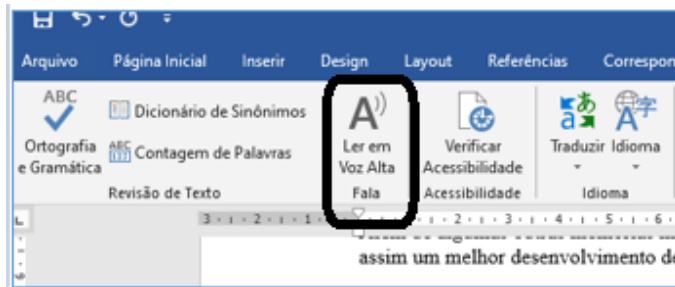
O OFFICE 2019 manteve a mesma linha da Microsoft, não houve uma mudança tão significativa. Agora temos mais modelos em 3D, todos os aplicativos estão integrados como dispositivos sensíveis ao toque, o que permite que se faça destaque em documentos.

• **Atualizações no Word**

– Houve o acréscimo de ícones, permitindo assim um melhor desenvolvimento de documentos;



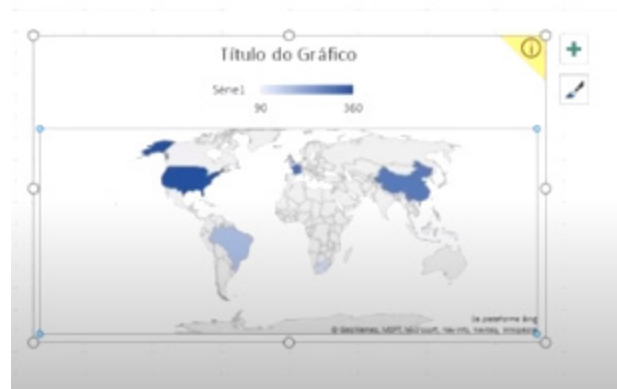
– Outro recurso que foi implementado foi o “Ler em voz alta”. Ao clicar no botão o Word vai ler o texto para você.



• **Atualizações no Excel**

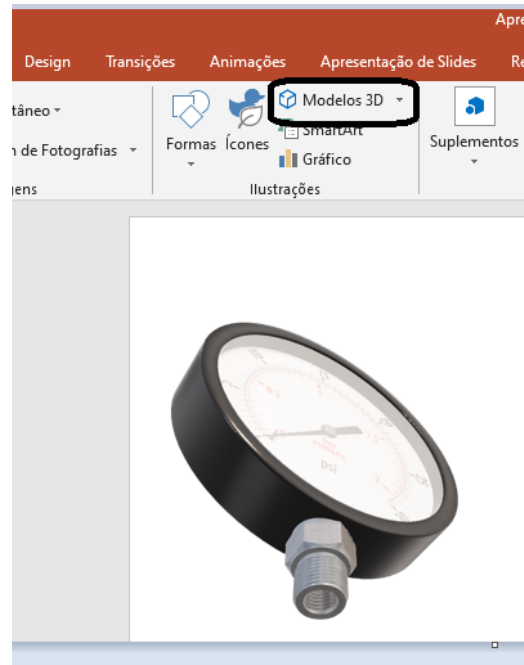
– Foram adicionadas novas fórmulas e gráficos. Tendo como destaque o gráfico de mapas que permite criar uma visualização de algum mapa que deseja construir.

Pais	
África do Sul	120
Brasil	175
China	290
Estados Unidos	360
França	310
Indonésia	90
Japão	115
Reino Unido	215



• **Atualizações no PowerPoint**

– Foram adicionadas a ferramenta transformar e a ferramenta de zoom facilitando assim o desenvolvimento de apresentações;
 – Inclusão de imagens 3D na apresentação.

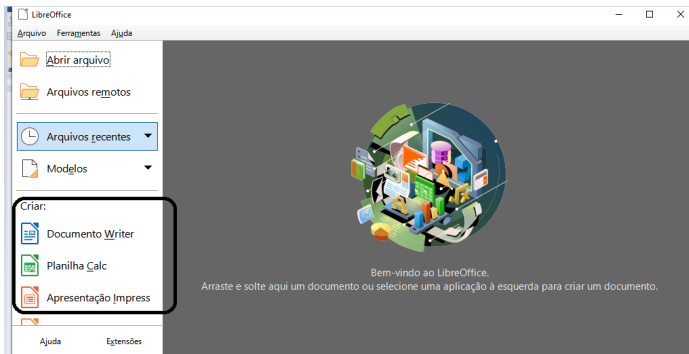


Office 365

O Office 365 é uma versão que funciona como uma assinatura semelhante ao Netflix e Spotif. Desta forma não se faz necessário sua instalação, basta ter uma conexão com a internet e utilizar o Word, Excel e PowerPoint.

Observações importantes:

- Ele é o mais atualizado dos OFFICE(s), portanto todas as melhorias citadas constam nele;
- Sua atualização é frequente, pois a própria Microsoft é responsável por isso;
- No nosso caso o Word, Excel e PowerPoint estão sempre atualizados.



LibreOffice é uma suíte de aplicativos voltados para atividades de escritório semelhantes aos do Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint ...). Vamos verificar então os aplicativos do LibreOffice: Writer, Calc e o Impress).

O LibreOffice está disponível para Windows, Unix, Solaris, Linux e Mac OS X, mas é amplamente utilizado por usuários não Windows, visto a sua concorrência com o OFFICE.

Abaixo detalharemos seus aplicativos:

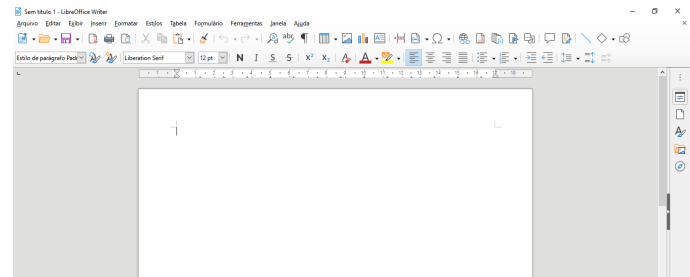
LibreOffice Writer

O Writer é um editor de texto semelhante ao Word embutido na suíte LibreOffice, com ele podemos redigir cartas, livros, apostilas e comunicações em geral.

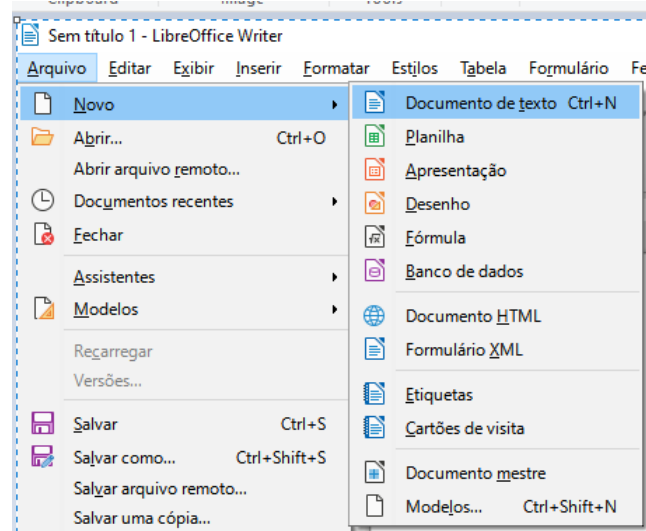
Vamos então detalhar as principais funcionalidades.

Área de trabalho do Writer

Nesta área podemos digitar nosso texto e formatá-lo de acordo com a necessidade. Suas configurações são bastante semelhantes às do conhecido Word, e é nessa área de trabalho que criaremos nossos documentos.



Iniciando um novo documento



Conhecendo a Barra de Ferramentas

Alinhamentos

Ao digitar um texto frequentemente temos que alinhá-lo para atender as necessidades do documento em que estamos trabalhando, vamos tratar um pouco disso a seguir:



GUIA PÁGINA INICIAL	ALINHAMENTO	TECLA DE ATALHO
	Alinhamento a esquerda	Control + L
	Centralizar o texto	Control + E
	Alinhamento a direita	Control + R
	Justificar (isto é arruma os dois lados, direita e esquerda de acordo com as margens.	Control + J

Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Sublinhado
	Taxado
	Sobrescrito
	Subescrito

Marcadores e listas numeradas

Muitas vezes queremos organizar um texto em tópicos da seguinte forma:

<ul style="list-style-type: none"> • ITEM 1 • ITEM 2 • ITEM 3 	ou	<ol style="list-style-type: none"> 1) ITEM 1 2) ITEM 2 3) ITEM 3
--	----	---

Nesse caso podemos utilizar marcadores ou a lista numerada na barra de ferramentas, escolhendo um ou outro, segundo a nossa necessidade e estilo que ser aplicado no documento.



Outros Recursos interessantes:

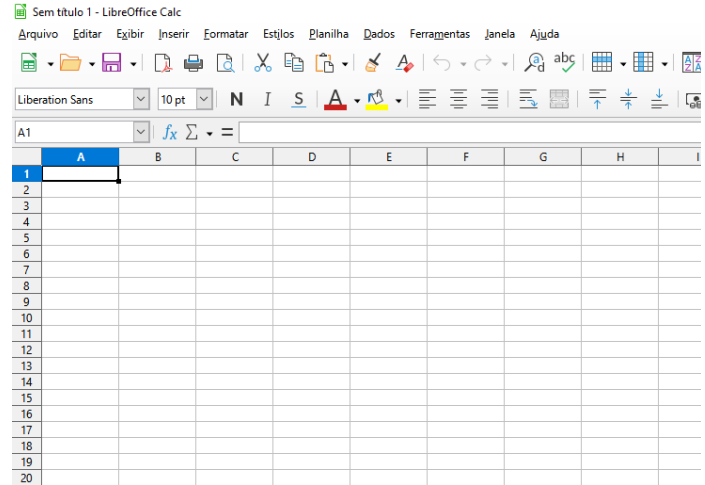
ÍCONE	FUNÇÃO
	Mudar cor de Fundo Mudar cor do texto
	Inserir Tabelas Inserir Imagens Inserir Gráficos Inserir Caixa de Texto
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

LibreOffice Calc

O Calc é um editor de planilhas semelhante ao Excel embutido na suíte LibreOffice, e com ele podemos redigir tabelas para cálculos, gráficos e estabelecer planilhas para os mais diversos fins.

Área de trabalho do CALC

Nesta área podemos digitar nossos dados e formatá-los de acordo com a necessidade, utilizando ferramentas bastante semelhantes às já conhecidas do Office.



Vamos à algumas funcionalidades

— Formatação de letras (Tipos e Tamanho)



GUIA PÁGINA INICIAL	FUNÇÃO
	Tipo de letra
	Tamanho da letra
	Aumenta / diminui tamanho
	Itálico
	Cor da Fonte
	Cor Plano de Fundo

Outros Recursos interessantes

ÍCONE	FUNÇÃO
	Ordenar Ordenar em ordem crescente Auto Filtro Inserir Caixa de Texto Inserir imagem Inserir gráfico
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

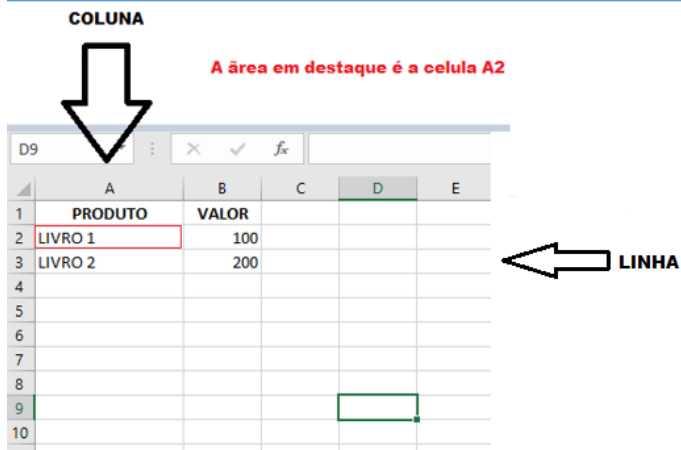
Cálculos automáticos

Além das organizações básicas de planilha, o Calc permite a criação de tabelas para cálculos automáticos e análise de dados e gráficos totais.

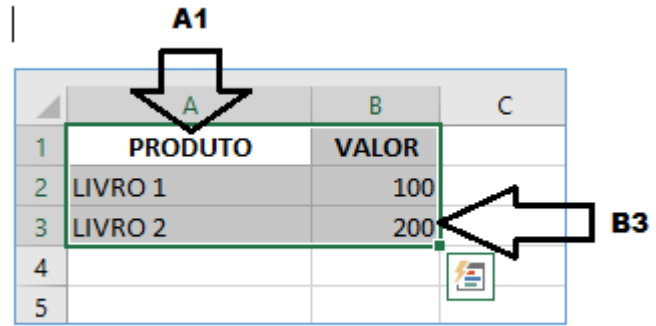
São exemplos de planilhas CALC.

- Planilha para cálculos financeiros.
- Planilha de vendas
- Planilha de custos

Desta forma ao inserirmos dados, os valores são calculados automaticamente. Mas como funciona uma planilha de cálculo? Veja:

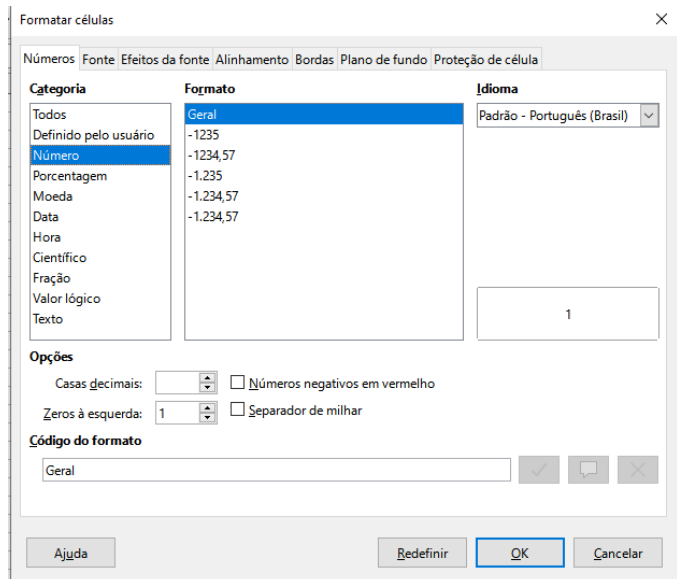


A unidade central de uma planilha eletrônica é a célula que nada mais é que o cruzamento entre a linha e a coluna. Neste exemplo coluna A, linha 2 (Célula A2)
Podemos também ter o intervalo A1..B3



Para inserirmos dados basta posicionarmos o cursor na célula e digitarmos, a partir daí iniciamos a criação da planilha.

Formatação células



Fórmulas básicas

— SOMA

A função SOMA faz uma soma de um intervalo de células. Por exemplo, para somar números de B2 até B6 temos

=SOMA(B2;B6)

— MÉDIA

A função média faz uma média de um intervalo de células. Por exemplo, para calcular a média de B2 até B6 temos

=MÉDIA(B2;B6)

LibreOffice impress

O IMPRESS é o editor de apresentações semelhante ao Power-Point na suíte LibreOffice, com ele podemos redigir apresentações para diversas finalidades.

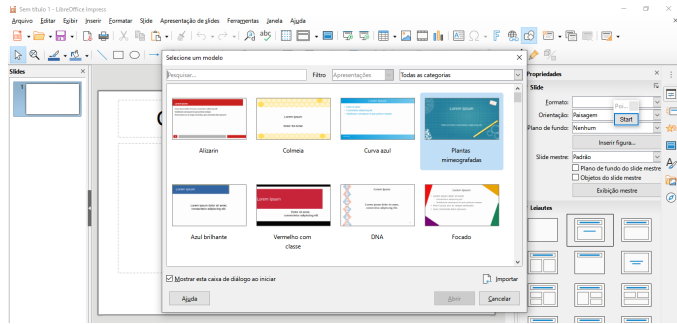
São exemplos de apresentações IMPRESS.

- Apresentação para uma reunião;
- Apresentação para uma aula;
- Apresentação para uma palestra.

A apresentação é uma excelente forma de abordagem de um tema, pois podemos resumir e ressaltar os principais assuntos abordados de forma explicativa. As ferramentas que veremos a seguir facilitam o processo de trabalho com a aplicação. Confira:

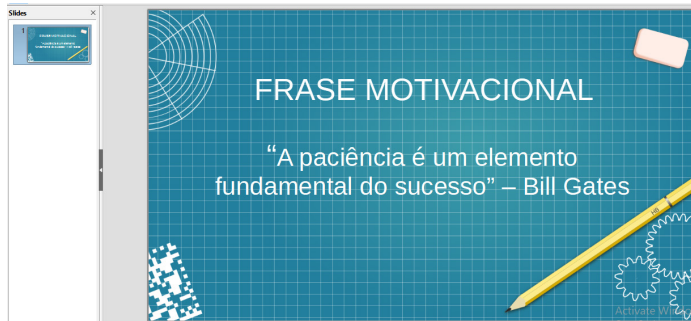
Área de trabalho

Ao clicarmos para entrar no LibreOffice Impress vamos nos deparar com a tela abaixo. Nesta tela podemos selecionar um modelo para iniciar a apresentação. O modelo é uma opção interessante visto que já possui uma formatação prévia facilitando o início e desenvolvimento do trabalho.

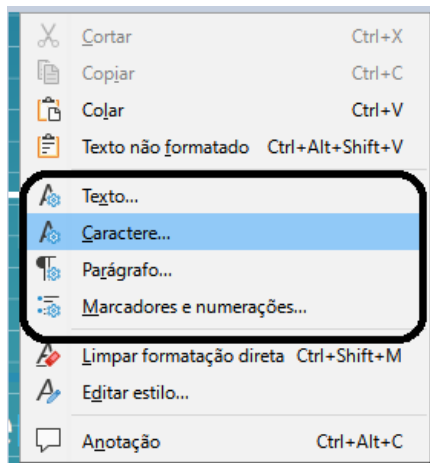


Neste momento já podemos aproveitar a área interna para escrever conteúdos, redimensionar, mover as áreas delimitadas, ou até mesmo excluí-las.

No exemplo a seguir perceba que já escrevi um título na caixa superior e um texto na caixa inferior, também movi com o mouse os quadrados delimitados para adequá-los melhor.



Formatação dos textos:



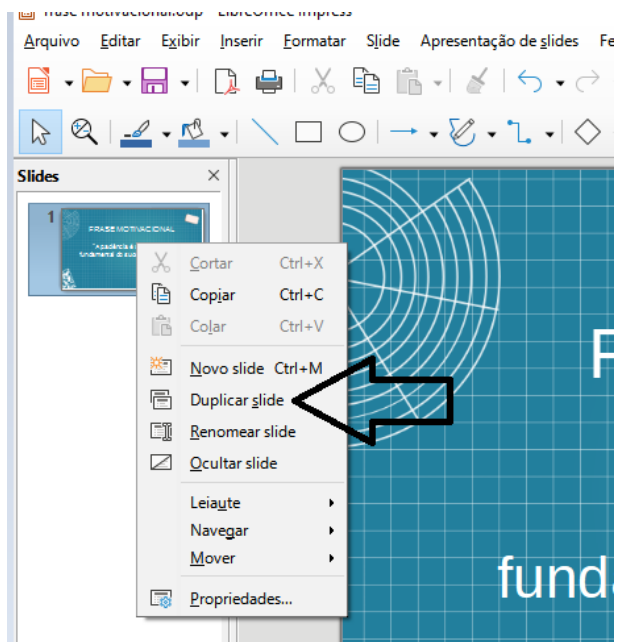
Itens demarcados na figura acima:

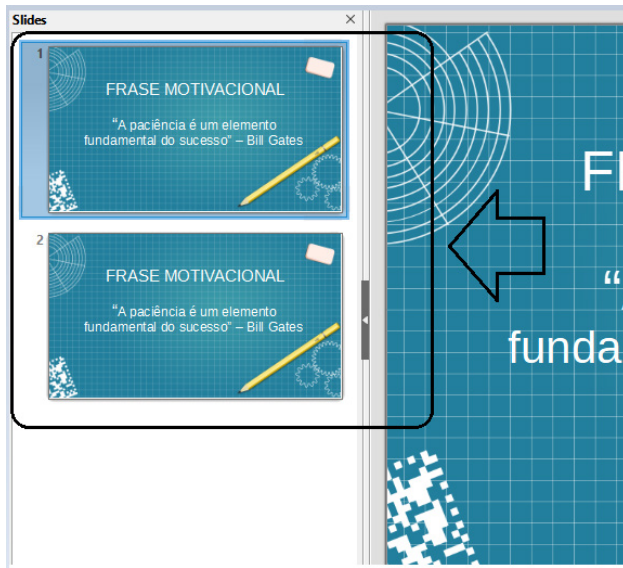
- Texto: Largura, altura, espaçamento, efeitos.
- Caractere: Letra, estilo, tamanho.
- Parágrafo: Antes, depois, alinhamento.
- Marcadores e numerações: Organização dos elementos e tópicos.

Outros Recursos interessantes:

ÍCONE	FUNÇÃO
	Inserir Tabelas Inserir Imagens Inserir Gráficos Inserir Caixa de Texto
	Verificação e correção ortográfica
	Salvar

Com o primeiro slide pronto basta duplicá-lo obtendo vários no mesmo formato, e podemos apenas alterar o texto e imagens para criar os próximos.

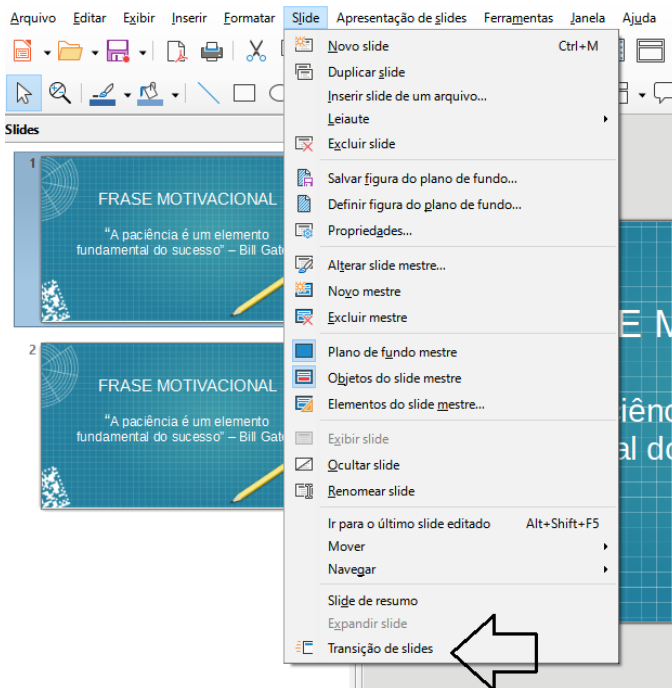




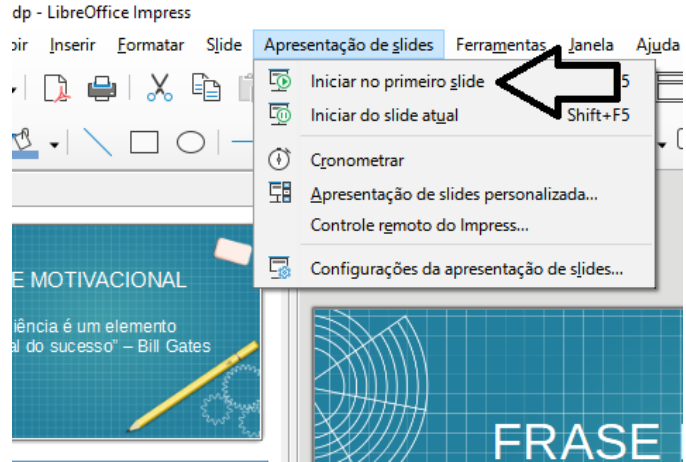
Percebemos agora que temos uma apresentação com dois slides padronizados, bastando agora alterá-los com os textos corretos. Além de copiar podemos movê-los de uma posição para outra, trocando a ordem dos slides ou mesmo excluindo quando se fizer necessário.

Transições

Um recurso amplamente utilizado é o de inserir as transições, que é a maneira como os itens dos slides vão surgir na apresentação. No canto direito, conforme indicado a seguir, podemos selecionar a transição desejada:



A partir daí estamos com a apresentação pronta, bastando clicar em F5 para exibirmos o trabalho em tela cheia, também acessível no menu "Apresentação", conforme indicado na figura abaixo.



REDES DE COMPUTADORES

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

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

Conceitos Básicos

TIPO DE REDE DE COMPUTADORES		
LAN	Uma rede Local, abrange somente um local definido. Exemplo: (casa, escritório e etc.)	
MAN	Uma rede Metropolitana, pode abranger uma grande cidade ou inúmeras cidades. As MANS não precisam estar em áreas urbanas. O termo MAN tem relação ao tamanho da rede.	

WAN	<p>É uma rede com uma grande abrangência. É maior que a MAN, abrange uma área global. Podemos usar a INTERNET para estabelecer a conexão.</p>	
------------	---	--

CONCEITOS BÁSICOS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INTERNET E INTRANET. PROGRAMAS DE NAVEGAÇÃO (MICROSOFT INTERNET EXPLORER, MOZILLA FIREFOX, GOOGLE CHROME E SIMILARES). SÍTIOS DE BUSCA E PESQUISA NA INTERNET

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

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

– **Aplicativos, procedimentos de Internet e Intranet**

– **Navegadores:** Aplicativos usados para navegar na internet, como por exemplo, o Google Chrome, Edge, Firefox, Internet Explorer e etc.).

– **Download:** utilizado para baixar ou receber arquivos.

– **Firewall:** Barreira de segurança.

– **Correio eletrônico:** é a comunicação entre usuários da rede.

– **Roteador:** equipamento para se conectar na rede.

– **Upload:** Utilizado para subir ou enviar arquivos.

– **HTML:** Hyper Text Markup Language (Linguagem de Marcação de Hiper Texto). É uma linguagem utilizada para produzir páginas da Internet.

– **HTTP:** Hyper Text Transfer Protocol (Protocolo de Transferência de Hipertexto): Navegação na internet (links).

– **HTTPS:** Hyper Text Transfer Protocol Secure (Protocolo de Transferência de Hiper Texto Seguro).

– **SMTP e POP:** são os protocolos de serviços da internet responsáveis pelo envio e recepção de mensagens eletrônicas, como por exemplo, o e-mail.

– **Servidor Proxy:** tem a função de mediar as comunicações da rede de uma empresa ou usuário (local) com a Internet (rede externa).

– **Servidor FTP:** (File Transfer Protocol) é um protocolo que tem a função de transferir arquivos entre dois computadores via INTERNET.

– **Servidor WEB:** É o local onde reside as páginas WEB para estabelecer o contato para poder acessar conteúdos, páginas HTML, arquivos de som, imagem, vídeos e etc.

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

• **Internet**

É conhecida como a rede das redes. A internet é uma coleção global de computadores, celulares e outros dispositivos que se comunicam.

• **Procedimentos de Internet e intranet**

Através desta conexão, usuários podem ter acesso a diversas informações, para trabalho, lazer, bem como para trocar mensagens, compartilhar dados, programas, baixar documentos (download), etc.



• **Sites**

Uma coleção de páginas associadas a um endereço *www*. é chamada *web site*. Através de navegadores, conseguimos acessar web sites para operações diversas.

• **Links**

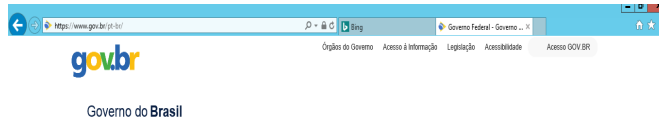
O link nada mais é que uma referência a um documento, onde o usuário pode clicar. No caso da internet, o Link geralmente aponta para uma determinada página, pode apontar para um documento qualquer para se fazer o download ou simplesmente abrir.

Dentro deste contexto vamos relatar funcionalidades de alguns dos principais navegadores de internet: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

Internet Explorer 11



• Identificar o ambiente



O Internet Explorer é um navegador desenvolvido pela Microsoft, no qual podemos acessar sites variados. É um navegador simplificado com muitos recursos novos.

Dentro deste ambiente temos:

- **Funções de controle de privacidade:** Trata-se de funções que protegem e controlam seus dados pessoais coletados por sites;
- **Barra de pesquisas:** Esta barra permite que digitemos um endereço do site desejado. Na figura temos como exemplo: <https://www.gov.br/pt-br/>
- **Guias de navegação:** São guias separadas por sites aberto. No exemplo temos duas guias sendo que a do site <https://www.gov.br/pt-br/> está aberta.
- **Favoritos:** São pastas onde guardamos nossos sites favoritos
- **Ferramentas:** Permitem realizar diversas funções tais como: imprimir, acessar o histórico de navegação, configurações, dentre outras.

Desta forma o Internet Explorer 11, torna a navegação da internet muito mais agradável, com textos, elementos gráficos e vídeos que possibilitam ricas experiências para os usuários.

• Características e componentes da janela principal do Internet Explorer



Área para exibição da página

À primeira vista notamos uma grande área disponível para *visualização*, além de percebermos que a barra de ferramentas fica automaticamente desativada, possibilitando uma maior área de exibição.

Vamos destacar alguns pontos segundo as indicações da figura:

1. **Voltar/Avançar página**

Como o próprio nome diz, clicando neste botão voltamos página visitada anteriormente;

2. **Barra de Endereços**

Esta é a área principal, onde digitamos o endereço da página procurada;


3. **Ícones para manipulação do endereço da URL**

Estes ícones são *pesquisar*, *atualizar* ou *fechar*, dependendo da situação pode aparecer *fechar* ou *atualizar*.

4. Abas de Conteúdo

São mostradas as abas das páginas carregadas.

5. Página Inicial, favoritos, ferramentas, comentários

6.  Adicionar à barra de favoritos










Mozilla Firefox



Vamos falar agora do funcionamento geral do Firefox, objeto de nosso estudo:



Vejamos de acordo com os símbolos da imagem:

1		Botão Voltar uma página
2		Botão avançar uma página
3		Botão atualizar a página
4		Voltar para a página inicial do Firefox
5		Barra de Endereços
6		Ver históricos e favoritos
7		Mostra um painel sobre os favoritos (Barra, Menu e outros)
8		Sincronização com a conta FireFox (Vamos detalhar adiante)
9		Mostra menu de contexto com várias opções

– **Sincronização Firefox:** Ato de guardar seus dados pessoais na internet, ficando assim disponíveis em qualquer lugar. Seus dados como: Favoritos, históricos, Endereços, senhas armazenadas, etc., sempre estarão disponíveis em qualquer lugar, basta estar logado com o seu e-mail de cadastro. E lembre-se: ao utilizar um computador público sempre desative a sincronização para manter seus dados seguros após o uso.

Google Chrome



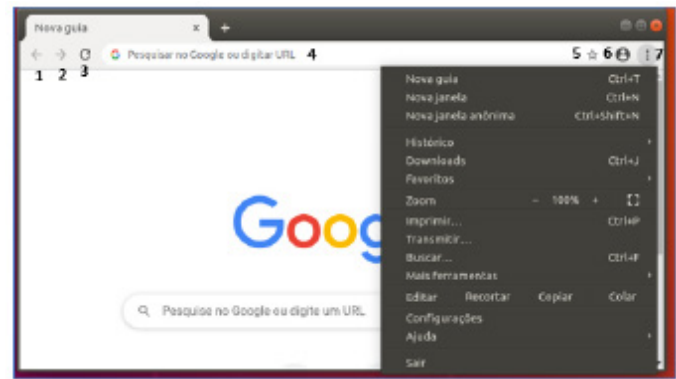
O Chrome é o navegador mais popular atualmente e disponibiliza inúmeras funções que, por serem ótimas, foram implementadas por concorrentes.

Vejamos:








• **Sobre as abas**

No Chrome temos o conceito de abas que são conhecidas também como guias. No exemplo abaixo temos uma aba aberta, se quisermos abrir outra para digitar ou localizar outro site, temos o sinal (+).

A barra de endereços é o local em que se digita o link da página visitada. Uma outra função desta barra é a de busca, sendo que ao digitar palavras-chave na barra, o mecanismo de busca do Google é acionado e exibe os resultados.



Vejamos de acordo com os símbolos da imagem:

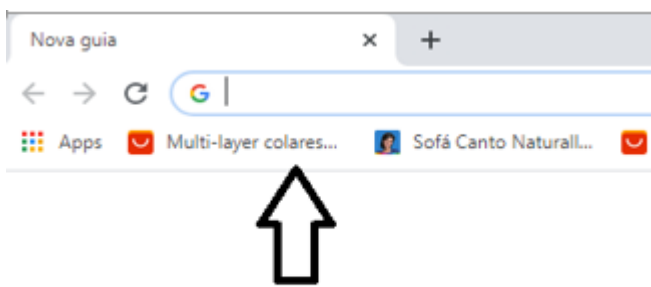
1		Botão Voltar uma página
2		Botão avançar uma página
3		Botão atualizar a página
4		Barra de Endereço.
5		Adicionar Favoritos
6		Usuário Atual
7		Exibe um menu de contexto que iremos relatar seguir.

O que vimos até aqui, são opções que já estamos acostumados ao navegar na Internet, mesmo estando no Ubuntu, percebemos que o Chrome é o mesmo navegador, apenas está instalado em outro sistema operacional. Como o Chrome é o mais comum atualmente, a seguir conferimos um pouco mais sobre suas funcionalidades.

• **Favoritos**

No Chrome é possível adicionar sites aos favoritos. Para adicionar uma página aos favoritos, clique na estrela que fica à direita da barra de endereços, digite um nome ou mantenha o sugerido, e pronto.

Por padrão, o Chrome salva seus sites favoritos na Barra de Favoritos, mas você pode criar pastas para organizar melhor sua lista. Para removê-lo, basta clicar em excluir.



Barra de Favoritos

• **Histórico**

O Histórico no Chrome funciona de maneira semelhante ao Firefox. Ele armazena os endereços dos sites visitados e, para acessá-lo, podemos clicar em Histórico no menu, ou utilizar atalho do teclado Ctrl + H. Neste caso o histórico irá abrir em uma nova aba, onde podemos pesquisá-lo por parte do nome do site ou mesmo dia a dia se preferir.



• **Pesquisar palavras**

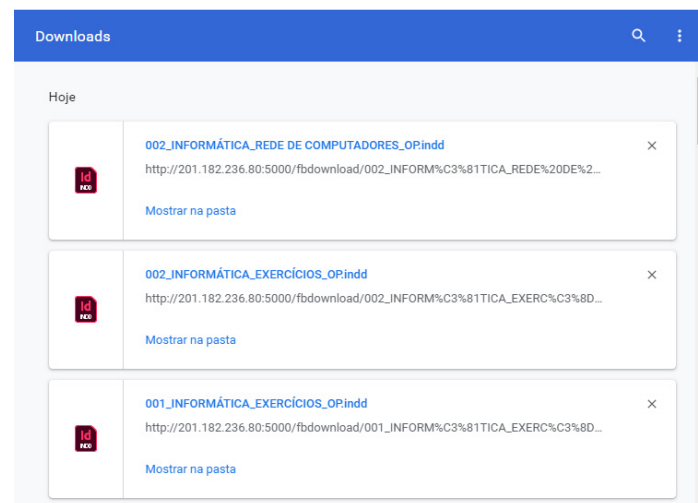
Muitas vezes ao acessar um determinado site, estamos em busca de uma palavra ou frase específica. Neste caso, utilizamos o atalho do teclado Ctrl + F para abrir uma caixa de texto na qual podemos digitar parte do que procuramos, e será localizado.

• **Salvando Textos e Imagens da Internet**

Vamos navegar até a imagem desejada e clicar com o botão direito do mouse, em seguida salvá-la em uma pasta.

• **Downloads**

Fazer um download é quando se copia um arquivo de algum site direto para o seu computador (texto, músicas, filmes etc.). Neste caso, o Chrome possui um item no menu, onde podemos ver o progresso e os downloads concluídos.



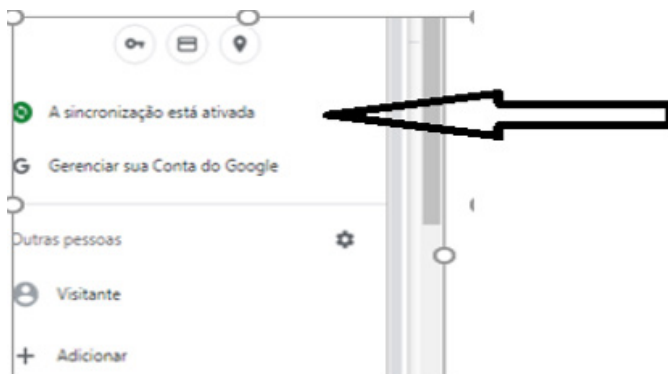
• **Sincronização**

Uma nota importante sobre este tema: A sincronização é importante para manter atualizadas nossas operações, desta forma, se por algum motivo trocarmos de computador, nossos dados estarão disponíveis na sua conta Google.

Por exemplo:

- Favoritos, histórico, senhas e outras configurações estarão disponíveis.
- Informações do seu perfil são salvas na sua Conta do Google.

No canto superior direito, onde está a imagem com a foto do usuário, podemos clicar no 1º item abaixo para ativar e desativar.



Safari

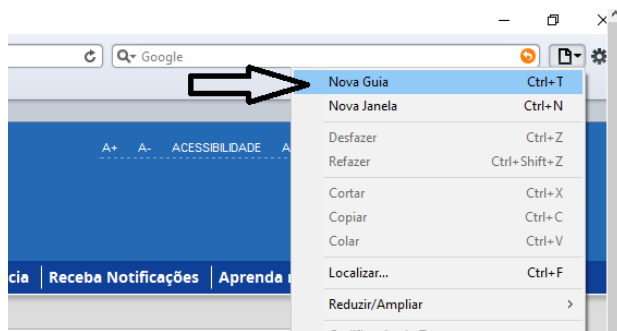


O Safari é o navegador da Apple, e disponibiliza inúmeras funções implementadas. Vejamos:

• Guias



– Para abrimos outras guias podemos simplesmente teclar CTRL + T ou



Vejamos os comandos principais de acordo com os símbolos da imagem:

1		Botão Voltar uma página
2		Botão avançar uma página
3		Botão atualizar a página
4		Barra de Endereço.
5		Adicionar Favoritos
6		Ajustes Gerais
7		Menus para a página atual.
8		Lista de Leitura

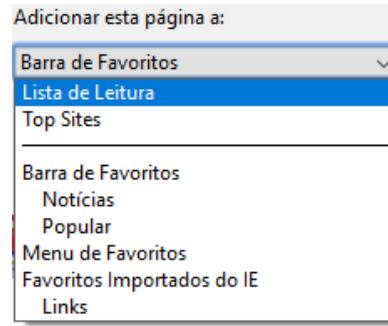
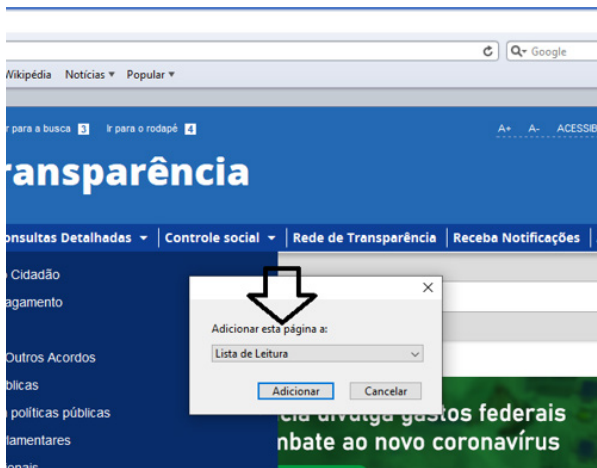
Perceba que o Safari, como os outros, oferece ferramentas bastante comuns.

Vejamos algumas de suas funcionalidades:

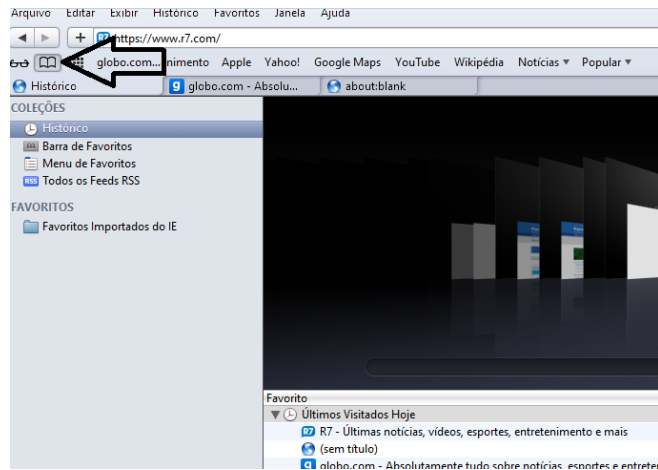
• **Lista de Leitura e Favoritos**

No Safari é possível adicionar sites à lista de leitura para posterior consulta, ou aos favoritos, caso deseje salvar seus endereços. Para adicionar uma página, clique no “+” a que fica à esquerda da barra de endereços, digite um nome ou mantenha o sugerido e pronto.

Por padrão, o Safari salva seus sites na lista de leitura, mas você pode criar pastas para organizar melhor seus favoritos. Para removê-lo, basta clicar em excluir.



• **Histórico e Favoritos**



• **Pesquisar palavras**

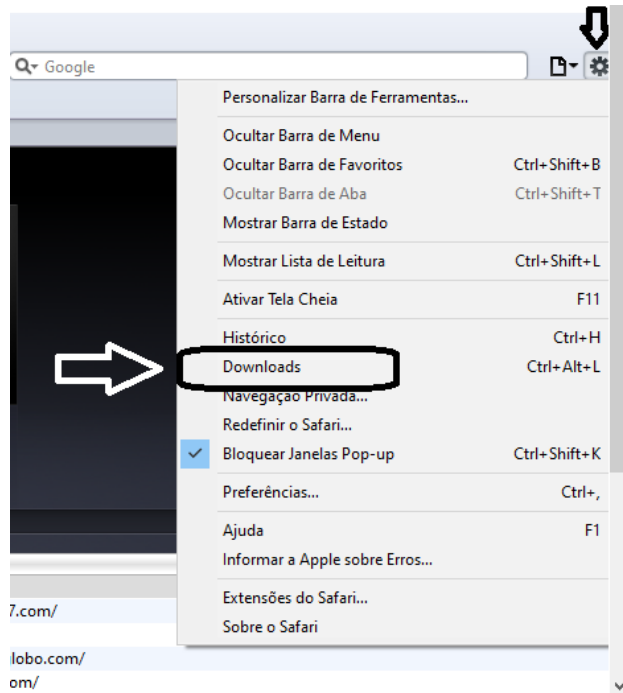
Muitas vezes, ao acessar um determinado site, estamos em busca de uma palavra ou frase específica. Neste caso utilizamos o atalho do teclado Ctrl + F, para abrir uma caixa de texto na qual podemos digitar parte do que procuramos, e será localizado.

• **Salvando Textos e Imagens da Internet**

Vamos navegar até a imagem desejada e clicar com o botão direito do mouse, em seguida salvá-la em uma pasta.

• **Downloads**

Fazer um download é quando se copia um arquivo de um algum site direto para o seu computador (texto, músicas, filmes etc.). Neste caso, o Safari possui um item no menu onde podemos ver o progresso e os downloads concluídos.



PROGRAMAS DE CORREIO ELETRÔNICO (OUTLOOK EXPRESS, MOZILLA THUNDERBIRD E SIMILARES)

Correio Eletrônico

O correio eletrônico, também conhecido como e-mail, é um serviço utilizado para envio e recebimento de mensagens de texto e outras funções adicionais como anexos junto com a mensagem.

Para envio de mensagens externas o usuário deverá estar conectado a internet, caso contrário ele ficará limitado a sua rede local.

Abaixo vamos relatar algumas características básicas sobre o e-mail

- Nome do Usuário: é o nome de login escolhido pelo usuário na hora de fazer seu e-mail. Exemplo: joaodasilva, no caso este é nome do usuário;
- @ : Símbolo padronizado para uso em correios eletrônicos;
- Nome do domínio a que o e-mail pertence, isto é, na maioria das vezes, a empresa;

Vejamos um exemplo: joaodasilva@gmail.com.br / @hotmail.com.br / @editora.com.br

- Caixa de Entrada: Onde ficam armazenadas as mensagens recebidas;
- Caixa de Saída: Onde ficam armazenadas as mensagens ainda não enviadas;
- E-mails Enviados: Como o próprio nome diz, é onde ficam os e-mails que foram enviados;

- Rascunho: Guarda as mensagens que você ainda não terminou de redigir;
- Lixeira: Armazena as mensagens excluídas.

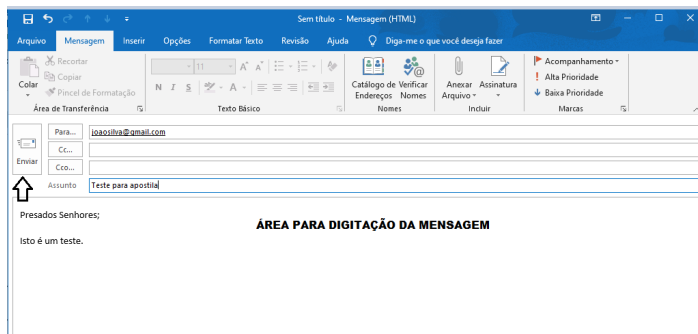
Ao escrever mensagens, temos os seguintes campos:

- Para: é o campo onde será inserido o endereço do destinatário do e-mail;
- CC: este campo é usado para mandar cópias da mesma mensagem. Ao usar esse campo os endereços aparecerão para todos os destinatários envolvidos;
- CCO: sua funcionalidade é semelhante ao campo anterior, no entanto os endereços só aparecerão para os respectivos donos da mensagem;
- Assunto: campo destinado ao assunto da mensagem;
- Anexos: são dados que são anexados à mensagem (imagens, programas, música, textos e outros);
- Corpo da Mensagem: espaço onde será escrita a mensagem.

• **Uso do correio eletrônico**

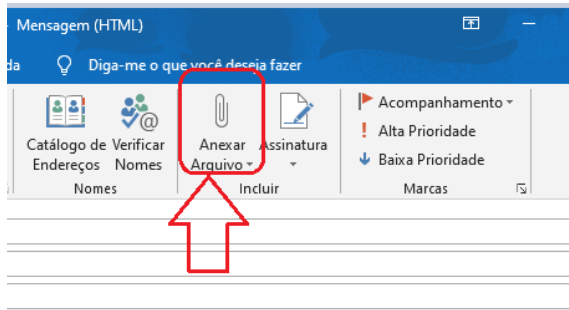
- Inicialmente o usuário deverá ter uma conta de e-mail;
- Esta conta poderá ser fornecida pela empresa ou criada através de sites que fornecem o serviço. As diretrizes gerais sobre a criação de contas estão no tópico acima;
- Uma vez criada a conta, o usuário poderá utilizar um cliente de e-mail na internet ou um gerenciador de e-mail disponível;
- Atualmente existem vários gerenciadores disponíveis no mercado, tais como: Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, Opera Mail, Gmail, etc.;
- O Microsoft outlook é talvez o mais conhecido gerenciador de e-mail, dentro deste contexto vamos usá-lo como exemplo nos tópicos adiante, lembrando que todos funcionam de formas bastante parecidas.

• **Preparo e envio de mensagens**



- Boas práticas para criação de mensagens
 - Uma mensagem deverá ter um assunto. É possível enviar mensagem sem o Assunto, porém não é o adequado;
 - A mensagem deverá ser clara, evite mensagens grandes ao extremo dando muitas voltas;
 - Verificar com cuidado os destinatários para o envio correto de e-mails, evitando assim problemas de envios equivocados.

• **Anexação de arquivos**



Uma função adicional quando criamos mensagens é de anexar um documento à mensagem, enviando assim juntamente com o texto.

- **Boas práticas para anexar arquivos à mensagem**
 - E-mails tem limites de tamanho, não podemos enviar coisas que excedem o tamanho, estas mensagens irão retornar;
 - Deveremos evitar arquivos grandes pois além do limite do e-mail, estes demoram em excesso para serem carregados.

OUTLOOK EXPRESS

O OUTLOOK EXPRESS foi um programa de e-mail desenvolvido pela Microsoft e que foi incluído como parte do sistema operacional Windows até o WINDOWS XP. Ele permitia aos usuários enviar e receber e-mails de várias contas de e-mail diferentes, além de organizar e armazenar esses e-mails em pastas personalizadas.

O OUTLOOK EXPRESS também tinha recursos de segurança, como proteção contra spam e vírus, além de permitir que os usuários criptografassem e-mails para proteger seu conteúdo. No entanto, o OUTLOOK EXPRESS foi descontinuado pela Microsoft em 2006 e substituído pelo WINDOWS LIVE MAIL, que posteriormente foi substituído pelo aplicativo de e-mail padrão do WINDOWS 10.

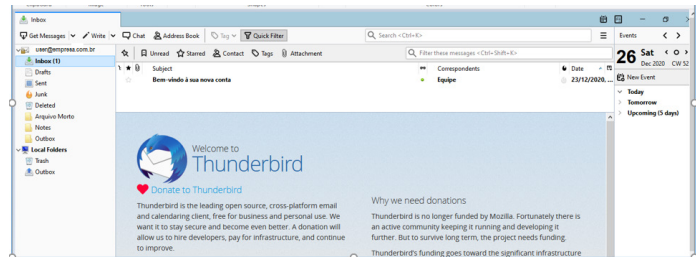
Abaixo segue uma lista com os principais comandos do OUTLOOK EXPRESS:

- Novo:** Cria uma nova mensagem de e-mail
- Responder:** Responde a uma mensagem de e-mail recebida
- Responder a todos:** Responde a todos os destinatários da mensagem de e-mail recebida
- Encaminhar:** Encaminha uma mensagem de e-mail recebida
- Excluir:** Exclui uma mensagem de e-mail selecionada
- Mover para:** Move a mensagem de e-mail selecionada para uma pasta específica
- Marcar como lida:** Marca a mensagem de e-mail selecionada como lida
- Marcar como não lida:** Marca a mensagem de e-mail selecionada como não lida

- Imprimir:** Imprime a mensagem de e-mail selecionada
 - Salvar como:** Salva a mensagem de e-mail selecionada como um arquivo separado
 - Opções de impressão:** Exibe opções de impressão para a mensagem de e-mail selecionada
 - Selecionar tudo:** Seleciona todas as mensagens de e-mail na pasta atual
 - Deselecionar tudo:** Deseleciona todas as mensagens de e-mail na pasta atual
 - Enviar/Receber:** Envia e recebe mensagens de e-mail
 - Sair:** Fecha o Outlook Express
- Note que esses comandos podem variar dependendo da versão do Outlook Express e do sistema operacional em que está sendo executado.

Mozilla Thunderbird

O **Mozilla Thunderbird** é um aplicativo usado principalmente para enviar e receber e-mails. Também pode ser usado para gerenciar vários tipos de dados pessoais, incluindo compromissos de calendário e entradas, tarefas, contatos e anotações semelhantes.



Atalhos das funções principais

AÇÃO	ATALHO
Nova mensagem	CTRL + N
Responder à mensagem (apenas remetente)	CTRL + R
Responder a todos na mensagem (remetente e todos os destinatários)	CTRL + SHIFT + R
Responder à lista	CTRL + SHIFT + L
Reencaminhar mensagem	CTRL + L
Editar como nova mensagem	CTRL + E
Obter novas mensagens para a conta atual	F5
Obter novas mensagens para todas as contas	SHIFT + F5
Abrir mensagem (numa nova janela ou separador)	CTRL + O ENTER
Abrir mensagem na conversa	CTRL + SHIFT + O
Ampliar	CTRL +
Reduzir	CTRL -

Endereços de e-mail

- Nome do Usuário: é o nome de login escolhido pelo usuário na hora de fazer seu e-mail. Exemplo: joaodasilva@ – Símbolo padronizado
- **Nome do domínio** a que o e-mail pertence.

Vejam os exemplos reais: joaodasilva@empresa.com.br

- Caixa de Entrada: Onde ficam armazenadas as mensagens recebidas;
- Caixa de Saída: Onde ficam armazenadas as mensagens ainda não enviadas;
- E-mails Enviados: Como o próprio nome diz, é onde ficam os e-mails que foram enviados;
- Rascunho: Guarda as mensagens que você ainda não terminou de redigir;
- Lixeira: Armazena as mensagens excluídas.

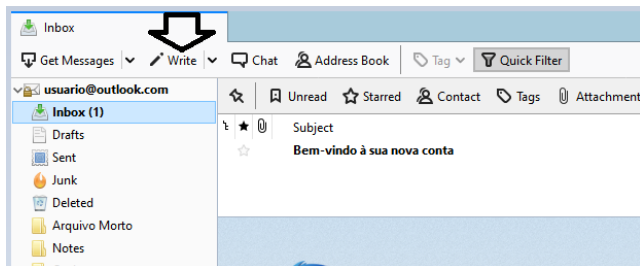
Ao escrever mensagem, temos os seguintes campos :

- Para: é o campo onde será inserido o endereço do destinatário do e-mail;
- CC: este campo é usado para mandar cópias da mesma mensagem. Ao usar este campo os endereços aparecerão para todos os destinatários envolvidos;
- CCO: sua funcionalidade é semelhante ao campo anterior, no entanto os endereços só aparecerão para os respectivos donos;
- Assunto: campo destinado ao assunto da mensagem;
- Anexos: são dados que são anexados à mensagem (imagens, programas, música, textos e outros);
- Corpo da Mensagem: espaço onde será escrita a mensagem.

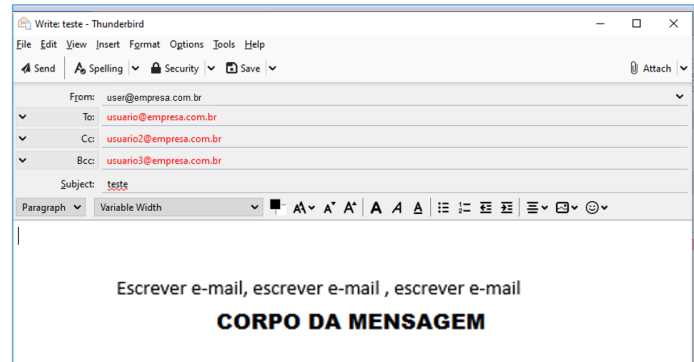
Contas de e-mail

É um endereço de e-mail vinculado a um domínio, que está apto a receber, enviar ou até mesmo guardar mensagens conforme a necessidade.

Escrever novo e-mail

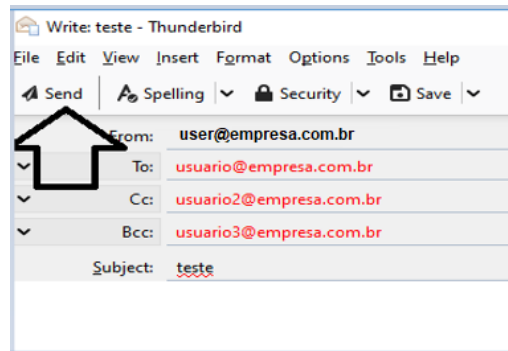


Ao clicar em Write é aberta uma outra janela para digitação do texto e colocar o destinatário. Podemos preencher também os campos CC (outra pessoa que também receberá uma cópia deste e-mail) e o campo CCO ou BCC (outra pessoa que receberá outra cópia do e-mail, porém esta outra pessoa não estará visível aos outros destinatários).



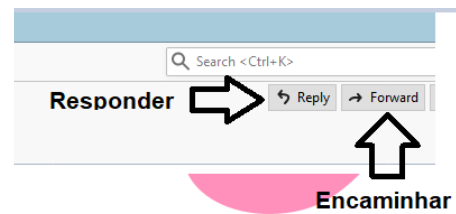
Enviar e-mail

De acordo com a figura abaixo, deve-se clicar em “Enviar” (Send) do lado esquerdo para enviar o e-mail.



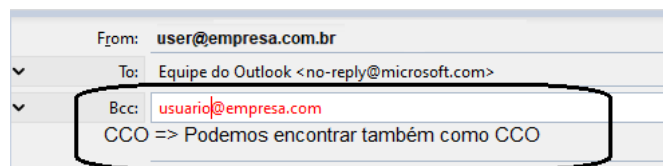
Responder e Encaminhar mensagens

Utiliza-se os botões Reply e Forward, ilustrador a seguir



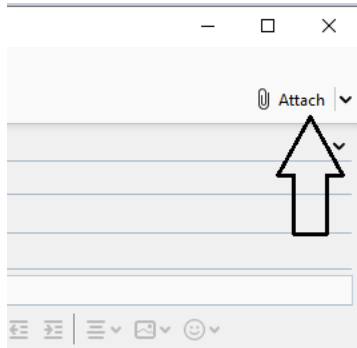
Olá
à sua nova conta

Destinatário oculto



Arquivos anexos

A melhor maneira de anexar é colar o objeto desejado no corpo do e-mail. Pode-se ainda usar o botão indicado a seguir, para ter acesso a caixa de diálogo na qual selecionará arquivos desejados.



GRUPOS DE DISCUSSÃO

Grupos de discussão

Grupos de discussão são ferramentas gerenciáveis pela Internet que permitem que um grupo de pessoas troque mensagens via e-mail entre todos os membros do grupo. Essas mensagens, geralmente, são de um tema de interesse em comum, onde as pessoas expõem suas opiniões, sugestões, críticas e tiram dúvidas. Como é um grupo onde várias pessoas podem participar sem, geralmente, ter um pré-requisito, as informações nem sempre são confiáveis.

Existem sites gratuitos, como o Google Groups, o Grupos.com.br, que auxiliam na criação e uso de grupos de discussão, mas um grupo pode ser montado independentemente, onde pessoas façam uma lista de e-mails e troquem informações.

Para conhecer um pouco mais sobre este assunto, vamos criar um grupo de discussão no Google Groups. Para isso, alguns passos serão necessários:

- 1º) Temos que ter um cadastro no Google, como fizemos quando estudamos os sites de busca.
- 2º) Acessar o site do Google (www.google.com.br) e clicar no menu “Mais” e no item “Ainda mais”.
- 3º) Entre os diversos produtos que serão expostos, clicar em “Grupos”.



Na próxima tela, teremos os passos necessários para criar um grupo, onde clicaremos no botão “Criar um grupo...”



Passo 2 – Criando um grupo

Seguiremos alguns passos propostos pelo *website*.

Daremos um nome ao nosso grupo. Neste caso o nome é Profale. Conforme digitamos o nome do grupo, o campo endereço de e-mail do grupo e endereço do grupo na web vão sendo automaticamente preenchidos. Podemos inserir uma descrição grupo, que servirá para ajudar as pessoas a saberem do que se trata esse grupo, ou seja, qual sua finalidade e tipo de assunto abortado.

Após a inserção do comentário sobre as intenções do grupo, podemos selecionar se este grupo pode ter conteúdo adulto, nudez ou material sexualmente explícito. Antes de entrar nesse grupo é necessário confirmar que você é maior de 18 anos.

Escolheremos também, o nível de acesso entre:

“**Público** – Qualquer pessoa pode ler os arquivos. Qualquer pessoa pode participar, mas somente os membros podem postar mensagens.” “**Somente para anúncios** – Qualquer pessoa pode ler os arquivos. Qualquer pessoa pode participar, mas somente os administradores podem postar mensagens.”

“**Restrito** – Para participar, ler e postar mensagens é preciso ser convidado. O seu grupo e os respectivos arquivos não aparecem nos resultados de pesquisa públicos do Google nem no diretório.”

1 Configurar o grupo 2 Adicionar membros

Dê um nome ao seu grupo

Crie o endereço de e-mail do grupo

Endereço do grupo na web: <http://groups.google.com/group/profale>

Escreva a descrição do grupo

Letras restantes: 32

Este grupo pode ter conteúdo adulto, nudez ou material sexualmente explícito. Antes de entrar nesse grupo é necessário confirmar que você é maior de 18 anos.

Escolha um nível de acesso

- Público – Qualquer pessoa pode ler os arquivos. Qualquer pessoa pode participar, mas somente os membros podem postar mensagens
- Somente para anúncios – Qualquer pessoa pode ler os arquivos. Qualquer pessoa pode participar, mas somente os administradores podem postar mensagens.
- Restrito – Para participar, ler e postar mensagens é preciso ser convidado. O seu grupo e os respectivos arquivos não aparecem nos resultados de pesquisa públicos do Google nem no diretório.

Configurar grupo

Após este passo, teremos que adicionar os membros do grupo e faremos isto através de um convite que será enviado aos e-mails que digitaremos em um campo especial para esta finalidade. Cada destinatário dos endereços cadastrados por nós receberá um convite e deverá aceitá-lo para poder receber as mensagens e participar do nosso grupo.

A mensagem do convite também será digitada por nós, mas o nome, o endereço e a descrição do grupo, serão adicionados automaticamente. Nesta página teremos o botão “Convidar”. Quando clicarmos nele, receberemos a seguinte mensagem:

1 Configurar o grupo **2** Adicionar membros

O seu grupo está pronto

As seguintes informações foram enviadas para o seu e-mail:

Página do grupo: <http://groups.google.com/group/profale?hl=pt-BR>

E-mail do grupo: profale@googlegroups.com

Novos membros: Não há novos convidados no seu grupo

1 pessoa já é um membro e não receberá um convite - [visualizar](#)

[Visite seu novo grupo »](#)

Finalização do processo de criação do grupo

Os convidados a participarem do grupo receberão o convite em seus endereços eletrônicos. A etapa do convite pode ser realizada depois da criação do grupo. Vale lembrar, que em muitos casos, as mensagens de convite são identificadas pelos servidores de mensagens como Spams e por esse motivo são automaticamente enviadas para a pasta Spam dos destinatários.

O proprietário do grupo terá acesso a uma tela onde poderá: visualizar os membros do grupo, iniciar um novo tópico de discussão, convidar ou adicionar membros, e ajustar as configurações do seu grupo.

Quando o proprietário optar por iniciar um novo tópico de discussão, será aberta uma página semelhante a de criação de um e-mail. A linha “De”, virá automaticamente preenchida com o nome do proprietário e o endereço do grupo. A linha “Para”, também será preenchida automaticamente com o nome do grupo. Teremos que digitar o assunto e a mensagem e clicar no botão “Postar mensagem”.

A mensagem postada pode ser vista no site do grupo, onde as pessoas podem debater sobre ela (igualando-se assim a um fórum) ou encaminha via e-mail para outras pessoas.

O site grupos.com.br funciona de forma semelhante. O proprietário também tem que se cadastrar e inserir informações como nome do grupo, convidados, descrição e outras, mas ambas as ferramentas acabam tornando o grupo de discussão muito semelhante ao fórum. Para criar um grupo de discussão da maneira padrão, sem utilizar ferramentas de gerenciamento, as pessoas podem criar um e-mail para o grupo e a partir dele criar uma lista de endereços dos convidados, possibilitando a troca de informações via e-mail.

REDES SOCIAIS

Redes sociais são estruturas formadas dentro ou fora da internet, por pessoas e organizações que se conectam a partir de interesses ou valores comuns¹. Muitos confundem com mídias sociais, porém as mídias são apenas mais uma forma de criar redes sociais, inclusive na internet.

O propósito principal das redes sociais é o de conectar pessoas. Você preenche seu perfil em canais de mídias sociais e interage com as pessoas com base nos detalhes que elas leem sobre você. Pode-se dizer que redes sociais são uma categoria das mídias sociais.

Mídia social, por sua vez, é um termo amplo, que abrange diferentes mídias, como vídeos, blogs e as já mencionadas redes sociais. Para entender o conceito, pode-se olhar para o que compreendíamos como mídia antes da existência da internet: rádio, TV, jornais, revistas. Quando a mídia se tornou disponível na internet, ela deixou de ser estática, passando a oferecer a possibilidade de interagir com outras pessoas.

No coração das mídias sociais estão os relacionamentos, que são comuns nas redes sociais — talvez por isso a confusão. Mídias sociais são lugares em que se pode transmitir informações para outras pessoas.

Estas redes podem ser de relacionamento, como o Facebook, profissionais, como o LinkedIn ou mesmo de assuntos específicos como o Youtube que compartilha vídeos.

As principais são: Facebook, WhatsApp, Youtube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Snapchat, Skype e agora mais recentemente, o Tik Tok.

Facebook

Seu foco principal é o compartilhamento de assuntos pessoais de seus membros.



O Facebook é uma rede social versátil e abrangente, que reúne muitas funcionalidades no mesmo lugar. Serve tanto para gerar negócios quanto para conhecer pessoas, relacionar-se com amigos e família, informar-se, dentre outros².

WhatsApp

É uma rede para mensagens instantânea. Faz também ligações telefônicas através da internet gratuitamente.



¹ <https://resultadosdigitais.com.br/especiais/tudo-sobre-redes-sociais/>

² <https://bit.ly/32MhiJO>

A maioria das pessoas que têm um smartphone também o têm instalado. Por aqui, aliás, o aplicativo ganhou até o apelido de “zap zap”.

Para muitos brasileiros, o WhatsApp é “a internet”. Algumas operadoras permitem o uso ilimitado do aplicativo, sem debitar do consumo do pacote de dados. Por isso, muita gente se informa através dele.

YouTube

Rede que pertence ao Google e é especializada em vídeos.



O YouTube é a principal rede social de vídeos on-line da atualidade, com mais de 1 bilhão de usuários ativos e mais de 1 bilhão de horas de vídeos visualizados diariamente.

Instagram

Rede para compartilhamento de fotos e vídeos.



O Instagram foi uma das primeiras redes sociais exclusivas para acesso por meio do celular. E, embora hoje seja possível visualizar publicações no desktop, seu formato continua sendo voltado para dispositivos móveis.

É possível postar fotos com proporções diferentes, além de outros formatos, como vídeos, stories e mais.

Os stories são os principais pontos de inovação do aplicativo. Já são diversos formatos de post por ali, como perguntas, enquetes, vídeos em sequência e o uso de GIFs.

Em 2018, foi lançado o IGTV. E em 2019 o Instagram Cenas, uma espécie de imitação do TikTok: o usuário pode produzir vídeos de 15 segundos, adicionando música ou áudios retirados de outro clipezinho. Há ainda efeitos de corte, legendas e sobreposição para transições mais limpas – lembrando que esta é mais uma das funcionalidades que atuam dentro dos stories.

Twitter

Rede social que funciona como um microblog onde você pode seguir ou ser seguido, ou seja, você pode ver em tempo real as atualizações que seus contatos fazem e eles as suas.



O Twitter atingiu seu auge em meados de 2009 e de lá para cá está em declínio, mas isso não quer dizer todos os públicos pararam de usar a rede social.

A rede social é usada principalmente como segunda tela em que os usuários comentam e debatem o que estão assistindo na TV, postando comentários sobre noticiários, reality shows, jogos de futebol e outros programas.

Nos últimos anos, a rede social acabou voltando a ser mais utilizada por causa de seu uso por políticos, que divulgam informações em primeira mão por ali.

LinkedIn

Voltada para negócios. A pessoa que participa desta rede quer manter contatos para ter ganhos profissionais no futuro, como um emprego por exemplo.



A maior rede social voltada para profissionais tem se tornado cada vez mais parecida com outros sites do mesmo tipo, como o Facebook.

A diferença é que o foco são contatos profissionais, ou seja: no lugar de amigos, temos conexões, e em vez de páginas, temos companhias. Outro grande diferencial são as comunidades, que reúnem interessados em algum tema, profissão ou mercado específicos.

É usado por muitas empresas para recrutamento de profissionais, para troca de experiências profissionais em comunidades e outras atividades relacionadas ao mundo corporativo

Pinterest

Rede social focada em compartilhamento de fotos, mas também compartilha vídeos.



O Pinterest é uma rede social de fotos que traz o conceito de “mural de referências”. Lá você cria pastas para guardar suas inspirações e também pode fazer upload de imagens assim como colocar links para URLs externas.

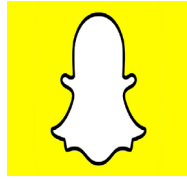
Os temas mais populares são:

- Moda;
- Maquiagem;
- Casamento;
- Gastronomia;
- Arquitetura;
- Faça você mesmo;
- Gadgets;
- Viagem e design.

Seu público é majoritariamente feminino em todo o mundo.

Snapchat

Rede para mensagens baseado em imagens.



O Snapchat é um aplicativo de compartilhamento de fotos, vídeos e texto para mobile. Foi considerado o símbolo da pós-modernidade pela sua proposta de conteúdos efêmeros conhecidos como snaps, que desaparecem algumas horas após a publicação.

A rede lançou o conceito de “stories”, despertando o interesse de Mark Zuckerberg, CEO do Facebook, que diversas vezes tentou adquirir a empresa, mas não obteve sucesso. Assim, o CEO lançou a funcionalidade nas redes que já haviam sido absorvidas, criando os concorrentes WhatsApp Status, Facebook Stories e Instagram Stories.

Apesar de não ser uma rede social de nicho, tem um público bem específico, formado por jovens hiperconectados.

Skype

O Skype é um software da Microsoft com funções de videoconferência, chat, transferência de arquivos e ligações de voz. O serviço também opera na modalidade de VoIP, em que é possível efetuar uma chamada para um telefone comum, fixo ou celular, por um aparelho conectado à internet



O Skype é uma versão renovada e mais tecnológica do extinto MSN Messenger.

Contudo, o usuário também pode contratar mais opções de uso – de forma pré-paga ou por meio de uma assinatura – para realizar chamadas para telefones fixos e chamadas com vídeo em grupo ou até mesmo enviar SMS.

É possível, no caso, obter um número de telefone por meio próprio do Skype, seja ele local ou de outra região/país, e fazer ligações a taxas reduzidas.

Tudo isso torna o Skype uma ferramenta válida para o mundo corporativo, sendo muito utilizado por empresas de diversos nichos e tamanhos.

Tik Tok

O TikTok, aplicativo de vídeos e dublagens disponível para iOS e Android, possui recursos que podem tornar criações de seus usuários mais divertidas e, além disso, aumentar seu número de seguidores³.



Além de vídeos simples, é possível usar o TikTok para postar duetos com cantores famosos, criar GIFs, slideshow animado e sincronizar o áudio de suas dublagens preferidas para que pareça que é você mesmo falando.

O TikTok cresceu graças ao seu apelo para a viralização. Os usuários fazem desafios, reproduzem coreografias, imitam pessoas famosas, fazem sátiras que instigam o usuário a querer participar da brincadeira — o que atrai muito o público jovem.

COMPUTAÇÃO NA NUVEM (CLOUD COMPUTING)

Quando se fala em computação nas nuvens, fala-se na possibilidade de acessar arquivos e executar diferentes tarefas pela internet⁴. Ou seja, não é preciso instalar aplicativos no seu computador para tudo, pois pode acessar diferentes serviços on-line para fazer o que precisa, já que os dados não se encontram em um computador específico, mas sim em uma rede.

Uma vez devidamente conectado ao serviço on-line, é possível desfrutar suas ferramentas e salvar todo o trabalho que for feito para acessá-lo depois de qualquer lugar — é justamente por isso que o seu computador estará nas nuvens, pois você poderá acessar os aplicativos a partir de qualquer computador que tenha acesso à internet.

Basta pensar que, a partir de uma conexão com a internet, você pode acessar um servidor capaz de executar o aplicativo desejado, que pode ser desde um processador de textos até mesmo um jogo ou um pesado editor de vídeos. Enquanto os servidores executam um programa ou acessam uma determinada informação, o seu computador precisa apenas do monitor e dos periféricos para que você interaja.

Vantagens:

- Não necessidade de ter uma máquina potente, uma vez que tudo é executado em servidores remotos.
- Possibilidade de acessar dados, arquivos e aplicativos a partir de qualquer lugar, bastando uma conexão com a internet para tal — ou seja, não é necessário manter conteúdos importantes em um único computador.

Desvantagens:

- Gera desconfiança, principalmente no que se refere à segurança. Afinal, a proposta é manter informações importantes em um ambiente virtual, e não são todas as pessoas que se sentem a

³ <https://canaltech.com.br/redes-sociais/tiktok-dicas-e-truques/>
⁴ <https://www.tecmundo.com.br/computacao-em-nuvem/738-o-que-e-computacao-em-nuvens-htm>

vontade com isso.— Como há a necessidade de acessar servidores remotos, é primordial que a conexão com a internet seja estável e rápida, principalmente quando se trata de streaming e jogos.

Exemplos de computação em nuvem

Dropbox

O Dropbox é um serviço de hospedagem de arquivos em nuvem que pode ser usado de forma gratuita, desde que respeitado o limite de 2 GB de conteúdo. Assim, o usuário poderá guardar com segurança suas fotos, documentos, vídeos, e outros formatos, liberando espaço no PC ou smartphone.



Além de servir como ferramenta de backup, o Dropbox também é uma forma eficiente de ter os arquivos importantes sempre acessíveis. Deste modo, o usuário consegue abrir suas mídias e documentos onde quer que esteja, desde que tenha acesso à Internet.

OneDrive

O OneDrive, que já foi chamado de SkyDrive, é o serviço de armazenamento na nuvem da Microsoft e oferece inicialmente 15 GB de espaço para os usuários⁵. Mas é possível conseguir ainda mais espaço gratuitamente indicando amigos e aproveitando diversas promoções que a empresa lança regularmente.

Para conseguir espaço ainda maior, o aplicativo oferece planos pagos com capacidades variadas também.



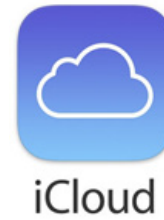
Para quem gosta de editar documentos como Word, Excel e PowerPoint diretamente do gerenciador de arquivos do serviço, o OneDrive disponibiliza esse recurso na nuvem para que seja dispensada a necessidade de realizar o download para só então poder modificar o conteúdo do arquivo.

iCloud

O iCloud, serviço de armazenamento da Apple, possuía em um passado recente a ideia principal de sincronizar contatos, e-mails, dados e informações de dispositivos iOS. No entanto, recentemente a empresa também adotou para o iCloud a estratégia de utilizá-lo como um serviço de armazenamento na nuvem para usuários iOS. De início, o usuário recebe 5 GB de espaço de maneira gratuita.

⁵ <https://canaltech.com.br/computacao-na-nuvem/comparativo-os-principais-servicos-de-armazenamento-na-nuvem-22996/>

Existem planos pagos para maior capacidade de armazenamento também.



No entanto, a grande vantagem do iCloud é que ele possui um sistema muito bem integrado aos seus aparelhos, como o iPhone. A ferramenta “buscar meu iPhone”, por exemplo, possibilita que o usuário encontre e bloqueie o aparelho remotamente, além de poder contar com os contatos e outras informações do dispositivo caso você o tenha perdido.

Google Drive

Apesar de não disponibilizar gratuitamente o aumento da capacidade de armazenamento, o Google Drive fornece para os usuários mais espaço do que os concorrentes ao lado do OneDrive. São 15 GB de espaço para fazer upload de arquivos, documentos, imagens, etc.



Uma funcionalidade interessante do Google Drive é o seu serviço de pesquisa e busca de arquivos que promete até mesmo reconhecer objetos dentro de imagens e textos escaneados. Mesmo que o arquivo seja um bloco de notas ou um texto e você queira encontrar algo que esteja dentro dele, é possível utilizar a busca para procurar palavras e expressões.

Além disso, o serviço do Google disponibiliza que sejam feitas edições de documentos diretamente do browser, sem precisar fazer o download do documento e abri-lo em outro aplicativo.

Tipos de implantação de nuvem

Primeiramente, é preciso determinar o tipo de implantação de nuvem, ou a arquitetura de computação em nuvem, na qual os serviços cloud contratados serão implementados pela sua gestão de TI⁶.

Há três diferentes maneiras de implantar serviços de nuvem:

– **Nuvem pública:** pertence a um provedor de serviços cloud terceirizado pelo qual é administrada. Esse provedor fornece recursos de computação em nuvem, como servidores e armazenamento via web, ou seja, todo o hardware, software e infraestruturas de suporte utilizados são de propriedade e gerenciamento do provedor de nuvem contratado pela organização.

⁶ <https://ecoit.com.br/computacao-em-nuvem/>

– **Nuvem privada:** se refere aos recursos de computação em nuvem usados exclusivamente por uma única empresa, podendo estar localizada fisicamente no datacenter local da empresa, ou seja, uma nuvem privada é aquela em que os serviços e a infraestrutura de computação em nuvem utilizados pela empresa são mantidos em uma rede privada.

– **Nuvem híbrida:** trata-se da combinação entre a nuvem pública e a privada, que estão ligadas por uma tecnologia que permite o compartilhamento de dados e aplicativos entre elas. O uso de nuvens híbridas na computação em nuvem ajuda também a otimizar a infraestrutura, segurança e conformidade existentes dentro da empresa.

Tipos de serviços de nuvem

A maioria dos serviços de computação em nuvem se enquadra em quatro categorias amplas:

- IaaS (infraestrutura como serviço);
- PaaS (plataforma como serviço);
- Sem servidor;
- SaaS (software como serviço).

Esses serviços podem ser chamados algumas vezes de pilha da computação em nuvem por um se basear teoricamente sobre o outro.

IaaS (infraestrutura como serviço)

A IaaS é a categoria mais básica de computação em nuvem. Com ela, você aluga a infraestrutura de TI de um provedor de serviços cloud, pagando somente pelo seu uso.

A contratação dos serviços de computação em nuvem IaaS (infraestrutura como serviço) envolve a aquisição de servidores e máquinas virtuais, armazenamento (VMs), redes e sistemas operacionais.

PaaS (plataforma como serviço)

PaaS refere-se aos serviços de computação em nuvem que fornecem um ambiente sob demanda para desenvolvimento, teste, fornecimento e gerenciamento de aplicativos de software.

A plataforma como serviço foi criada para facilitar aos desenvolvedores a criação de aplicativos móveis ou web, tornando-a muito mais rápida.

Além de acabar com a preocupação quanto à configuração ou ao gerenciamento de infraestrutura subjacente de servidores, armazenamento, rede e bancos de dados necessários para desenvolvimento.

Computação sem servidor

A computação sem servidor, assim como a PaaS, concentra-se na criação de aplicativos, sem perder tempo com o gerenciamento contínuo dos servidores e da infraestrutura necessários para isso.

O provedor em nuvem cuida de toda a configuração, planejamento de capacidade e gerenciamento de servidores para você e sua equipe.

As arquiteturas sem servidor são altamente escalonáveis e controladas por eventos: utilizando recursos apenas quando ocorre uma função ou um evento que desencadeia tal necessidade.

SaaS (software como serviço)

O SaaS é um método para a distribuição de aplicativos de software pela Internet sob demanda e, normalmente, baseado em assinaturas. Com o SaaS, os provedores de computação em nuvem hospedam e gerenciam o aplicativo de software e a infraestrutura subjacente. Além de realizarem manutenções, como atualizações de software e aplicação de patch de segurança.

Com o software como serviço, os usuários da sua equipe podem conectar o aplicativo pela Internet, normalmente com um navegador da web em seu telefone, tablet ou PC.

CONCEITOS DE ORGANIZAÇÃO E DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES, ARQUIVOS, PASTAS E PROGRAMAS

Pasta

São estruturas que dividem o disco em várias partes de tamanhos variados as quais podem armazenar arquivos e outras pastas (subpastas)?



7 <https://docente.ifrn.edu.br/elieziosoaes/disciplinas/informatica/aula-05-manipulacao-de-arquivos-e-pastas>

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, .xlsm, ...	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;
- Vídeos.



Windows Explorer

O Windows Explorer é um gerenciador de informações, arquivos, pastas e programas do sistema operacional Windows da Microsoft®. Todo e qualquer arquivo que esteja gravado no seu computador e toda pasta que exista nele pode ser vista pelo Windows Explorer. Possui uma interface fácil e intuitiva.

Na versão em português ele é chamado de Gerenciador de arquivo ou Explorador de arquivos.

O seu arquivo é chamado de Explorer.exe

Normalmente você o encontra na barra de tarefas ou no botão Iniciar > Programas > Acessórios.

Na parte de cima do Windows Explorer você terá acesso a muitas funções de gerenciamento como criar pastas, excluir, renomear, excluir históricos, ter acesso ao prompt de comando entre outras funcionalidades que aparecem sempre que você selecionar algum arquivo.

A coluna do lado esquerdo te dá acesso direto para tudo que você quer encontrar no computador. As pastas mais utilizadas são as de Download, documentos e imagens.

Operações básicas com arquivos do Windows Explorer

- **Criar pasta:** clicar no local que quer criar a pasta e clicar com o botão direito do mouse e ir em novo > criar pasta e nomear ela. Você pode criar uma pasta dentro de outra pasta para organizar melhor seus arquivos. Caso você queira salvar dentro de uma mesma pasta um arquivo com o mesmo nome, só será possível se tiver extensão diferente. Ex.: maravilha.png e maravilha.doc

Independente de uma pasta estar vazia ou não, ela permanecerá no sistema mesmo que o computador seja reiniciado

- **Copiar:** selecione o arquivo com o mouse e clique Ctrl + C e vá para a pasta que quer colar a cópia e clique Ctrl +V. Pode também clicar com o botão direito do mouse selecionar copiar e ir para o local que quer copiar e clicar novamente como o botão direito do mouse e selecionar colar.

- **Excluir:** pode selecionar o arquivo e apertar a tecla delete ou clicar no botão direito do mouse e selecionar excluir

- **Organizar:** você pode organizar do jeito que quiser como, por exemplo, ícones grandes, ícones pequenos, listas, conteúdos, lista com detalhes. Estas funções estão na barra de cima em exibir ou na mesma barra do lado direito.

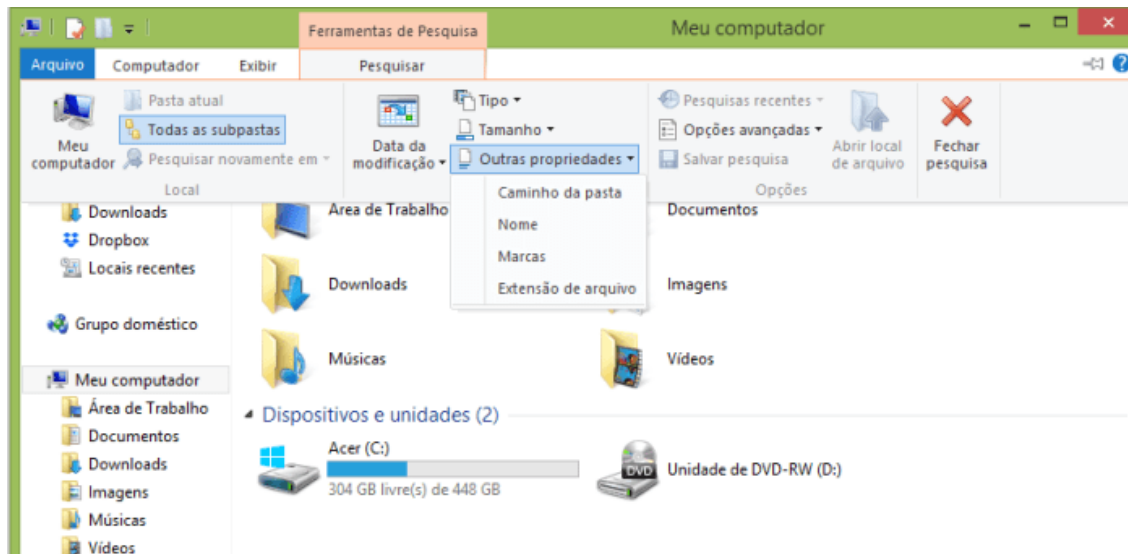
- **Movimentar:** você pode movimentar arquivos e pastas clicando Ctrl + X no arquivo ou pasta e ir para onde você quer colar o arquivo e Clicar Ctrl + V ou clicar com o botão direito do mouse e selecionar recortar e ir para o local de destino e clicar novamente no botão direito do mouse e selecionar colar.

Localizando Arquivos e Pastas

No Windows Explorer tem duas:

Tem uma barra de pesquisa acima na qual você digita o arquivo ou pasta que procura ou na mesma barra tem uma opção de Pesquisar. Clicando nesta opção terão mais opções para você refinar a sua busca.

⁸ <https://centraldefavoritos.com.br/2019/06/05/conceitos-de-organizacao-e-de-gerenciamento-de-informacoes-arquivos-pastas-e-programas/>



Arquivos ocultos

São arquivos que normalmente são relacionados ao sistema. Eles ficam ocultos (invisíveis) por que se o usuário fizer alguma alteração, poderá danificar o Sistema Operacional.

Apesar de estarem ocultos e não serem exibido pelo Windows Explorer na sua configuração padrão, eles ocupam espaço no disco.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO. PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA. NOÇÕES DE VÍRUS, WORMS E PRAGAS VIRTUAIS. APLICATIVOS PARA SEGURANÇA (ANTIVÍRUS, FIREWALL, ANTI-SPYWARE ETC.)

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Segurança da informação é o conjunto de ações para proteção de um grupo de dados, protegendo o valor que ele possui, seja para um indivíduo específico no âmbito pessoal, seja para uma organização⁹.

É essencial para a proteção do conjunto de dados de uma corporação, sendo também fundamentais para as atividades do negócio.

Quando bem aplicada, é capaz de blindar a empresa de ataques digitais, desastres tecnológicos ou falhas humanas. Porém, qualquer tipo de falha, por menor que seja, abre brecha para problemas.

A segurança da informação se baseia nos seguintes pilares¹⁰:

- **Confidencialidade:** o conteúdo protegido deve estar disponível somente a pessoas autorizadas.
- **Disponibilidade:** é preciso garantir que os dados estejam acessíveis para uso por tais pessoas quando for necessário, ou seja, de modo permanente a elas.
- **Integridade:** a informação protegida deve ser íntegra, ou seja, sem sofrer qualquer alteração indevida, não importa por quem e nem em qual etapa, se no processamento ou no envio.
- **Autenticidade:** a ideia aqui é assegurar que a origem e autoria do conteúdo seja mesmo a anunciada.

Existem outros termos importantes com os quais um profissional da área trabalha no dia a dia.

Podemos citar a legalidade, que diz respeito à adequação do conteúdo protegido à legislação vigente; a privacidade, que se refere ao controle sobre quem acessa as informações; e a auditoria, que permite examinar o histórico de um evento de segurança da informação, rastreando as suas etapas e os responsáveis por cada uma delas.

Alguns conceitos relacionados à aplicação dos pilares

- **Vulnerabilidade:** pontos fracos existentes no conteúdo protegido, com potencial de prejudicar alguns dos pilares de segurança da informação, ainda que sem intenção
- **Ameaça:** elemento externo que pode se aproveitar da vulnerabilidade existente para atacar a informação sensível ao negócio.
- **Probabilidade:** se refere à chance de uma vulnerabilidade ser explorada por uma ameaça.
- **Impacto:** diz respeito às consequências esperadas caso o conteúdo protegido seja exposto de forma não autorizada.
- **Risco:** estabelece a relação entre probabilidade e impacto, ajudando a determinar onde concentrar investimentos em segurança da informação.

⁹ <https://ecoit.com.br/seguranca-da-informacao/>
¹⁰ <https://bit.ly/2E5beRr>

Tipos de ataques

Cada tipo de ataque tem um objetivo específico, que são eles¹¹:

– **Passivo:** envolve ouvir as trocas de comunicações ou gravar de forma passiva as atividades do computador. Por si só, o ataque passivo não é prejudicial, mas a informação coletada durante a sessão pode ser extremamente prejudicial quando utilizada (adulteração, fraude, reprodução, bloqueio).

– **Ativos:** neste momento, faz-se a utilização dos dados coletados no ataque passivo para, por exemplo, derrubar um sistema, infectar o sistema com malwares, realizar novos ataques a partir da máquina-alvo ou até mesmo destruir o equipamento (Ex.: interceptação, monitoramento, análise de pacotes).

Política de Segurança da Informação

Este documento irá auxiliar no gerenciamento da segurança da organização através de regras de alto nível que representam os princípios básicos que a entidade resolveu adotar de acordo com a visão estratégica da mesma, assim como normas (no nível tático) e procedimentos (nível operacional). Seu objetivo será manter a segurança da informação. Todos os detalhes definidos nelas serão para informar sobre o que pode e o que é proibido, incluindo:

• **Política de senhas:** define as regras sobre o uso de senhas nos recursos computacionais, como tamanho mínimo e máximo, regra de formação e periodicidade de troca.

• **Política de backup:** define as regras sobre a realização de cópias de segurança, como tipo de mídia utilizada, período de retenção e frequência de execução.

• **Política de privacidade:** define como são tratadas as informações pessoais, sejam elas de clientes, usuários ou funcionários.

• **Política de confidencialidade:** define como são tratadas as informações institucionais, ou seja, se elas podem ser repassadas a terceiros.

Mecanismos de segurança

Um mecanismo de segurança da informação é uma ação, técnica, método ou ferramenta estabelecida com o objetivo de preservar o conteúdo sigiloso e crítico para uma empresa.

Ele pode ser aplicado de duas formas:

– **Controle físico:** é a tradicional fechadura, tranca, porta e qualquer outro meio que impeça o contato ou acesso direto à informação ou infraestrutura que dá suporte a ela

– **Controle lógico:** nesse caso, estamos falando de barreiras eletrônicas, nos mais variados formatos existentes, desde um antivírus, firewall ou filtro anti-spam, o que é de grande valia para evitar infecções por e-mail ou ao navegar na internet, passa por métodos de encriptação, que transformam as informações em códigos que terceiros sem autorização não conseguem decifrar e, há ainda, a certificação e assinatura digital, sobre as quais falamos rapidamente no exemplo antes apresentado da emissão da nota fiscal eletrônica.

Todos são tipos de mecanismos de segurança, escolhidos por profissional habilitado conforme o plano de segurança da informação da empresa e de acordo com a natureza do conteúdo sigiloso.

¹¹ <https://www.diegomacedo.com.br/modelos-e-mecanismos-de-seguranca-da-informacao/>

Criptografia

É uma maneira de codificar uma informação para que somente o emissor e receptor da informação possa decifrá-la através de uma chave que é usada tanto para criptografar e descriptografar a informação¹².

Tem duas maneiras de criptografar informações:

• **Criptografia simétrica (chave secreta):** utiliza-se uma chave secreta, que pode ser um número, uma palavra ou apenas uma sequência de letras aleatórias, é aplicada ao texto de uma mensagem para alterar o conteúdo de uma determinada maneira. Tanto o emissor quanto o receptor da mensagem devem saber qual é a chave secreta para poder ler a mensagem.

• **Criptografia assimétrica (chave pública):** tem duas chaves relacionadas. Uma chave pública é disponibilizada para qualquer pessoa que queira enviar uma mensagem. Uma segunda chave privada é mantida em segredo, para que somente você saiba.

Qualquer mensagem que foi usada a chave pública só poderá ser descriptografada pela chave privada.

Se a mensagem foi criptografada com a chave privada, ela só poderá ser descriptografada pela chave pública correspondente.

A criptografia assimétrica é mais lenta o processamento para criptografar e descriptografar o conteúdo da mensagem.

Um exemplo de criptografia assimétrica é a assinatura digital.

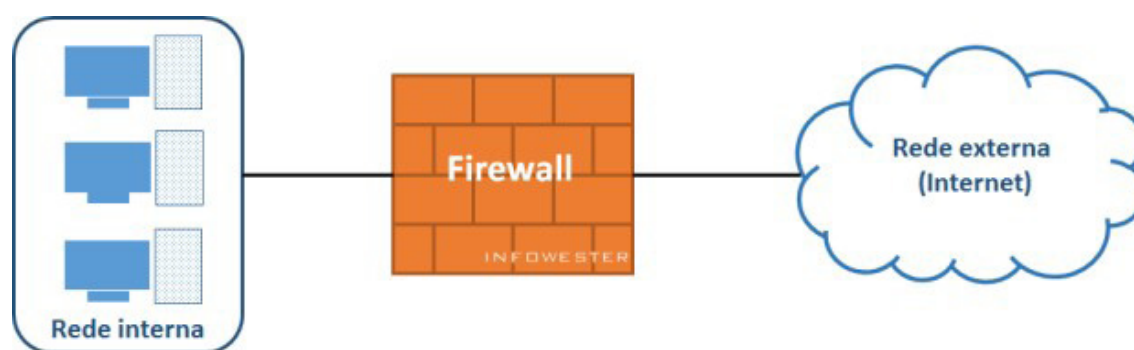
• **Assinatura Digital:** é muito usado com chaves públicas e permitem ao destinatário verificar a autenticidade e a integridade da informação recebida. Além disso, uma assinatura digital não permite o repúdio, isto é, o emitente não pode alegar que não realizou a ação. A chave é integrada ao documento, com isso se houver alguma alteração de informação invalida o documento.

• **Sistemas biométricos:** utilizam características físicas da pessoa como os olhos, retina, dedos, digitais, palma da mão ou voz.

Firewall

Firewall ou “parede de fogo” é uma solução de segurança baseada em hardware ou software (mais comum) que, a partir de um conjunto de regras ou instruções, analisa o tráfego de rede para determinar quais operações de transmissão ou recepção de dados podem ser executadas. O firewall se enquadra em uma espécie de barreira de defesa. A sua missão, por assim dizer, consiste basicamente em bloquear tráfego de dados indesejado e liberar acessos bem-vindos.

¹² <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-2/>



Representação de um firewall.¹³

Formas de segurança e proteção

- Controles de acesso através de senhas para quem acessa, com autenticação, ou seja, é a comprovação de que uma pessoa que está acessando o sistema é quem ela diz ser¹⁴.
- Se for empresa e os dados a serem protegidos são extremamente importantes, pode-se colocar uma identificação biométrica como os olhos ou digital.
- Evitar colocar senhas com dados conhecidos como data de nascimento ou placa do seu carro.
- As senhas ideais devem conter letras minúsculas e maiúsculas, números e caracteres especiais como @ # \$ % & *.
- Instalação de antivírus com atualizações constantes.
- Todos os softwares do computador devem sempre estar atualizados, principalmente os softwares de segurança e sistema operacional. No Windows, a opção recomendada é instalar atualizações automaticamente.
- Dentre as opções disponíveis de configuração qual opção é a recomendada.
- Sempre estar com o firewall ativo.
- Anti-spam instalados.
- Manter um backup para caso de pane ou ataque.
- Evite sites duvidosos.
- Não abrir e-mails de desconhecidos e principalmente se tiver anexos (link).
- Evite ofertas tentadoras por e-mail ou em publicidades.
- Tenha cuidado quando solicitado dados pessoais. Caso seja necessário, fornecer somente em sites seguros.
- Cuidado com informações em redes sociais.
- Instalar um anti-spyware.
- Para se manter bem protegido, além dos procedimentos anteriores, deve-se ter um antivírus instalado e sempre atualizado.

NOÇÕES DE VÍRUS, ANTIVÍRUS

Noções de vírus, worms e pragas virtuais (Malwares)

- **Malwares (Pragas):** São programas mal intencionados, isto é, programas maliciosos que servem pra danificar seu sistema e diminuir o desempenho do computador;
- **Vírus:** São programas maliciosos que, para serem iniciados, é necessária uma ação (por exemplo um click por parte do usuário);
- **Worms:** São programas que diminuem o desempenho do sistema, isto é, eles exploram a vulnerabilidade do computador se instalam e se replicam, não precisam de clique do mouse por parte do usuário ou ação automática do sistema.

Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispymware etc.)

• Antivírus

O antivírus é um software que encontra arquivos e programas maléficis no computador. Nesse sentido o antivírus exerce um papel fundamental protegendo o computador. O antivírus evita que o vírus explore alguma vulnerabilidade do sistema ou até mesmo de uma ação inesperada em que o usuário aciona um executável que contém um vírus. Ele pode executar algumas medidas como quarentena, remoção definitiva e reparos.

O antivírus também realiza varreduras procurando arquivos potencialmente nocivos advindos da Internet ou de e-mails e toma as medidas de segurança.

¹³ Fonte: <https://helpdigitalti.com.br/o-que-e-firewall-conceito-tipos-e-arquiteturas/#:~:text=Firewall%20%C3%A9%20uma%20solu%C3%A7%C3%A3o%20de,de%20dados%20podem%20ser%20executadas.>

¹⁴ <https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-3/>

• **Firewall**

Firewall, no caso, funciona como um filtro na rede. Ele determina o que deve passar em uma rede, seja ela local ou corporativa, bloqueando entradas indesejáveis e protegendo assim o computador. Pode ter regras simples ou complexas, dependendo da implementação, isso pode ser limitado a combinações simples de IP / porta ou fazer verificações completas.

• **Antispyware**

Spyware é um software espião, que rouba as informações, em contrário, o antispyware protege o computador funcionando como o antivírus em todos os sentidos, conforme relatado acima. Muitos antivírus inclusive já englobam tais funções em sua especificação.

PROCEDIMENTOS DE BACKUP

Procedimentos de backup

Backup é uma cópia dos dados para segurança e proteção. É uma forma de proteger e recuperar os dados na ocorrência de algum incidente. Desta forma os dados são protegidos contra corrupção, perda, desastres naturais ou causados pelo homem.

Nesse contexto, temos quatro modelos mais comumente adotados: o backup completo, o incremental, o diferencial e o espelho. Geralmente fazemos um backup completo na nuvem (Através da Internet) e depois um backup incremental para atualizar somente o que mudou, mas vamos detalhar abaixo os tipos para um entendimento mais completo.

• **Backup completo**

Como o próprio nome diz, é uma cópia de tudo, geralmente para um disco e fita, mas agora podemos copiar para a Nuvem, visto que hoje temos acesso a computadores através da internet. Apesar de ser uma cópia simples e direta, é demorada, nesse sentido não é feito frequentemente. O ideal é fazer um plano de backup combinado entre completo, incremental e diferencial.

• **Backup incremental**

Nesse modelo apenas os dados alterados desde a execução do último backup serão copiados. Geralmente as empresas usam a data e a hora armazenada para comparar e assim atualizar somente os arquivos alterados. Geralmente é uma boa opção por demorar menos tempo, afinal só as alterações são copiadas, inclusive tem um tamanho menor por conta destes fatores.

• **Backup diferencial**

Este modelo é semelhante ao modelo incremental. A primeira vez ele copia somente o que mudou do backup completo anterior. Nas próximas vezes, porém, ele continua fazendo a cópia do que mudou do backup anterior, isto é, engloba as novas alterações. Os backups diferenciais são maiores que os incrementais e menores que os backups completos.

• **Backup Espelho**

Como o próprio nome diz, é uma cópia fiel dos dados, mas requer uma estrutura complexa para ser mantido. Imaginem dois lugares para gravar dados ao mesmo tempo, daí o nome de espelho. Este backup entra em ação rápido na falha do principal, nesse sentido este modelo é bom, mas ele não guarda versões anteriores. Se for necessária uma recuperação de uma hora específica, ele não atende, se os dados no principal estiverem corrompidos, com certeza o espelho também estará.

SEQUÊNCIA DE BACKUP	BACKUP COMPLETO	BACKUP ESPELHO	BACKUP INCREMENTAL	BACKUP DIFERENCIAL
Backup 1	Copia tudo	Seleciona tudo e copia	-	-
Backup 2	Copia tudo	Seleciona tudo e copia	Copia as mudanças do backup 1	Copia as mudanças do backup 1
Backup 3	Copia tudo	Seleciona tudo e copia	Copia as mudanças do backup 2	Copia as mudanças do backup 1
Backup 4	Copia tudo	Seleciona tudo e copia	Copia as mudanças do backup 3	Copia as mudanças do backup 1

ARMAZENAMENTO DE DADOS NA NUVEM (CLOUD STORAGE)

O armazenamento de dados na nuvem é quando guardamos informações na internet através de um provedor de serviços na nuvem que gerencia o armazenamento dos dados¹⁵.

Com este serviço, são eliminados custos com infraestrutura de armazenamento físico de dados. Além disso, pode-se acessar documentos em qualquer lugar ou dispositivo (todos sincronizados).

Estes provedores de armazenamento cobram um valor proporcional ao tamanho da necessidade, mantendo os dados seguros.

Você pode acessar seus dados na nuvem através de protocolos como o SOAP (Simple Object Access Protocol), protocolo destinado à circulação de informações estruturadas entre plataformas distribuídas e descentralizadas ou usando uma API (Application Programming Interface, traduzindo, Interface de Programação de Aplicações) que integra os sistemas que tem linguagens diferentes de maneira rápida e segura.

Benefícios do armazenamento na nuvem

- Diminuição do custo de hardware para armazenamento, só é pago o que realmente necessita e ainda é fácil e rápido aumentar o espaço caso necessite;

- As empresas pagam pela capacidade de armazenamento que realmente precisam¹⁶;

- Implantação rápida e fácil;

- Possibilidade de expandir ou diminuir o espaço por sazonalidade;

- Quem contrata gerencia a nuvem diretamente;

- A empresa contratada cuida da manutenção do sistema, backup e replicação dos dados, aquisição de dispositivos para armazenamentos extras;

- É uma ferramenta de gestão de dados, pois, estes são armazenados de forma organizada. Com uma conexão estável, o acesso e compartilhamento é fácil e rápido.

Desvantagens

- O acesso depende exclusivamente da internet, portanto, a conexão deve ser de qualidade;

- Companhias de grande porte precisam ter políticas de segurança para preservar a integridade dos arquivos;

- Geralmente, os servidores estão no exterior, o que sujeita seus dados à legislação local.

Tipos de armazenamento em nuvem

Primeiramente, é preciso determinar o tipo de implantação de nuvem, ou a arquitetura de computação em nuvem, na qual os serviços cloud contratados serão implementados pela sua gestão de TI¹⁷.

Há três diferentes maneiras de implantar serviços de nuvem:

• **Nuvem pública:** pertence a um provedor de serviços cloud terceirizado pelo qual é administrada. Esse provedor fornece recursos de computação em nuvem, como servidores e armazenamento via web, ou seja, todo o hardware, software e infraestruturas de suporte utilizados são de propriedade e gerenciamento do provedor de nuvem contratado pela organização.

¹⁵ <https://centraldefavoritos.com.br/2018/12/31/armazenamento-de-dados-na-nuvem-cloud-storage/>

¹⁶ <http://www.infortrendbrasil.com.br/cloud-storage/>

¹⁷ <https://ecoit.com.br/computacao-em-nuvem/>

• **Nuvem privada:** se refere aos recursos de computação em nuvem usados exclusivamente por uma única empresa, podendo estar localizada fisicamente no datacenter local da empresa, ou seja, uma nuvem privada é aquela em que os serviços e a infraestrutura de computação em nuvem utilizados pela empresa são mantidos em uma rede privada.

• **Nuvem híbrida:** trata-se da combinação entre a nuvem pública e a privada, que estão ligadas por uma tecnologia que permite o compartilhamento de dados e aplicativos entre elas. O uso de nuvens híbridas na computação em nuvem ajuda também a otimizar a infraestrutura, segurança e conformidade existentes dentro da empresa.

Software para armazenamento em nuvem

Software de armazenamento cloud são sites, alguns deles vinculados a provedores de e-mail e aplicações de escritório, como o Google Drive (Google), o One Drive (Microsoft) e o Dropbox. A maioria dos sites disponibiliza o serviço gratuitamente e o usuário paga apenas se contratar planos para expandir a capacidade.

QUESTÕES

1. (CESP -UERN) Na suíte Microsoft Office, o aplicativo

(A) Excel é destinado à elaboração de tabelas e planilhas eletrônicas para cálculos numéricos, além de servir para a produção de textos organizados por linhas e colunas identificadas por números e letras.

(B) PowerPoint oferece uma gama de tarefas como elaboração e gerenciamento de bancos de dados em formatos .PPT.

(C) Word, apesar de ter sido criado para a produção de texto, é útil na elaboração de planilhas eletrônicas, com mais recursos que o Excel.

(D) FrontPage é usado para o envio e recebimento de mensagens de correio eletrônico.

(E) Outlook é utilizado, por usuários cadastrados, para o envio e recebimento de páginas web.

2. (FUNDEP – UFVJM-MG) Assinale a alternativa que apresenta uma ação que não pode ser realizada pelas opções da aba “Página Inicial” do Word 2010.

(A) Definir o tipo de fonte a ser usada no documento.

(B) Recortar um trecho do texto para incluí-lo em outra parte do documento.

(C) Definir o alinhamento do texto.

(D) Inserir uma tabela no texto

3. (CESPE – TRE-AL) Considerando a janela do PowerPoint 2002 ilustrada abaixo julgue os itens a seguir, relativos a esse aplicativo. A apresentação ilustrada na janela contém 22 slides ?.



- () CERTO
() ERRADO

4. (CESPE – CAIXA) O PowerPoint permite adicionar efeitos sonoros à apresentação em elaboração.

- () CERTO
() ERRADO

5. (FGV-SEDUC -AM) O dispositivo de hardware que tem como principal função a digitalização de imagens e textos, convertendo as versões em papel para o formato digital, é denominado

- (A) joystick.
(B) plotter.
(C) scanner.
(D) webcam.
(E) pendrive.

6. (CKM-FUNDAÇÃO LIBERATO SALZANO) João comprou um novo jogo para seu computador e o instalou sem que ocorresse erros. No entanto, o jogo executou de forma lenta e apresentou baixa resolução. Considerando esse contexto, selecione a alternativa que contém a placa de expansão que poderá ser trocada ou adicionada para resolver o problema constatado por João.

- (A) Placa de som
(B) Placa de fax modem
(C) Placa usb
(D) Placa de captura
(E) Placa de vídeo

7. (CKM-FUNDAÇÃO LIBERATO SALZANO) Há vários tipos de periféricos utilizados em um computador, como os periféricos de saída e os de entrada. Dessa forma, assinale a alternativa que apresenta um exemplo de periférico somente de entrada.

- (A) Monitor
(B) Impressora
(C) Caixa de som
(D) Headphone
(E) Mouse

8. (VUNESP-2019 – SEDUC-SP) Na rede mundial de computadores, Internet, os serviços de comunicação e informação são disponibilizados por meio de endereços e *links* com formatos padronizados URL (*Uniform Resource Locator*). Um exemplo de formato de endereço válido na Internet é:

- (A) http:@site.com.br
(B) HTML:site.estado.gov
(C) html://www.mundo.com
(D) https://meusite.org.br
(E) www.#social.*site.com

9. (IBASE PREF. DE LINHARES – ES) Quando locamos servidores e armazenamento compartilhados, com software disponível e localizados em Data-Centers remotos, aos quais não temos acesso presencial, chamamos esse serviço de:

- (A) Computação On-Line.
(B) Computação na nuvem.
(C) Computação em Tempo Real.
(D) Computação em Block Time.
(E) Computação Visual

10. (CESPE – SEDF) Com relação aos conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet, julgue o próximo item.

Embora exista uma série de ferramentas disponíveis na Internet para diversas finalidades, ainda não é possível extrair apenas o áudio de um vídeo armazenado na Internet, como, por exemplo, no Youtube (<http://www.youtube.com>).

- () CERTO
() ERRADO

11. (CESP-MEC WEB DESIGNER) Na utilização de um browser, a execução de JavaScripts ou de programas Java hostis pode provocar danos ao computador do usuário.

- () CERTO
() ERRADO

12. (FGV – SEDUC -AM) Um Assistente Técnico recebe um e-mail com arquivo anexo em seu computador e o antivírus acusa existência de vírus.

Assinale a opção que indica o procedimento de segurança a ser adotado no exemplo acima.

- (A) Abrir o e-mail para verificar o conteúdo, antes de enviá-lo ao administrador de rede.
(B) Executar o arquivo anexo, com o objetivo de verificar o tipo de vírus.
(C) Apagar o e-mail, sem abri-lo.
(D) Armazenar o e-mail na área de backup, para fins de monitoramento.
(E) Enviar o e-mail suspeito para a pasta de spam, visando a analisá-lo posteriormente.

13. (QUADRIX CRN) Nos sistemas operacionais Windows 7 e Windows 8, qual, destas funções, a Ferramenta de Captura não executa?

- (A) Capturar qualquer item da área de trabalho.
(B) Capturar uma imagem a partir de um scanner.
(C) Capturar uma janela inteira
(D) Capturar uma seção retangular da tela.
(E) Capturar um contorno à mão livre feito com o mouse ou uma caneta eletrônica

14. (IF-PB) Acerca dos sistemas operacionais Windows 7 e 8, assinale a alternativa INCORRETA:

- (A) O Windows 8 é o sucessor do 7, e ambos são desenvolvidos pela Microsoft.
- (B) O Windows 8 apresentou uma grande revolução na interface do Windows. Nessa versão, o botão “iniciar” não está sempre visível ao usuário.
- (C) É possível executar aplicativos desenvolvidos para Windows 7 dentro do Windows 8.
- (D) O Windows 8 possui um antivírus próprio, denominado Kaspersky.
- (E) O Windows 7 possui versões direcionadas para computadores x86 e 64 bits.

15. (QUADRIX – CRMV -RN) No que diz respeito ao programa Microsoft Excel 2013, ao sistema operacional Windows 8 e aos conceitos de redes de computadores, julgue o item. As pastas Documentos, Imagens e Downloads são exemplos de pastas que estão armazenadas na pasta pessoal do usuário do sistema operacional Windows 8.

- () CERTO
- () ERRADO

16. (IFF - Conhecimentos Gerais - Cargos 23 e 31 – CESPE/2018) Entre as gerações de computadores, uma delas foi marcada pela utilização de circuitos integrados construídos com componentes discretos, como transistores, resistores e capacitores, que eram fabricados separadamente, encapsulados em seus próprios recipientes e soldados ou ligados com fios a placas de circuito, por meio da técnica conhecida como wire-up. Trata-se da:

- (A) primeira geração de computadores.
- (B) segunda geração de computadores.
- (C) terceira geração de computadores.
- (D) quarta geração de computadores.
- (E) quinta geração de computadores.

17. (SABESP - Controlador de Sistemas de Saneamento 01 – FCC/2018) Considere as várias gerações dos computadores, a seguir:

- A - Computadores a transistores
- B - Computadores de integração em escala muito grande
- C - Computadores mecânicos
- D - Computadores a válvulas
- E - Computadores de circuitos integrados

A ordem cronológica das gerações dos computadores, considerando do mais antigo para o mais atual, é:

- (A) D-E-A-B-C.
- (B) D-E-A-C-B.
- (C) E-C-B-A-D.
- (D) A-B-C-D-E.
- (E) C-D-A-E-B.

18. (IPSEM – Administrador - PaqTcPB) A evolução dos computadores foi caracterizada por avanços tecnológicos que marcaram cada geração. Sobre os avanços tecnológicos e suas respectivas gerações, é correto afirmar que:

- (A) Na primeira geração a tecnologia dos circuitos integrados permitiu a substituição de centenas de componentes por uma única pastilha de silício.
- (B) Na segunda geração nasceu o conceito de família de computadores compatíveis que permitiu a migração de sistemas para computadores mais potentes.
- (C) Na terceira geração, os computadores eram baseados no uso de relés e válvulas permitindo a miniaturização.
- (D) Na primeira geração a forma dominante de armazenamento secundário foi implementado através de fitas magnéticas que permitiam uma maior capacidade e velocidade.
- (E) Na terceira geração apareceram os discos magnéticos para o armazenamento de dados possibilitando uma maior velocidade já que permitia acesso direto aos arquivos.

GABARITO

1	A
2	D
3	CERTO
4	CERTO
5	C
6	E
7	E
8	D
9	B
10	ERRADO
11	CERTO
12	C
13	B
14	D
15	CERTO
16	C
17	E
18	E

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Administrativo

CONSTITUIÇÃO FEDERAL – CF – 1988 – CAPÍTULO VII – DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ARTIGOS 37, 38, 39, 40 E 41)

Disposições gerais e servidores públicos

A expressão Administração Pública em sentido objetivo traduz a ideia de atividade, tarefa, ação ou função de atendimento ao interesse coletivo. Já em sentido subjetivo, indica o universo dos órgãos e pessoas que desempenham função pública.

Conjugando os dois sentidos, pode-se conceituar a Administração Pública como sendo o conjunto de pessoas e órgãos que desempenham uma função de atendimento ao interesse público, ou seja, que estão a serviço da coletividade.

Princípios da Administração Pública

Nos termos do *caput* do Artigo 37 da CF, a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

As provas de Direito Constitucional exigem com frequência a memorização de tais princípios. Assim, para facilitar essa memorização, já é de praxe valer-se da clássica expressão mnemônica “LIMPE”. Observe o quadro abaixo:

Princípios da Administração Pública	
L	Legalidade
I	Impessoalidade
M	Moralidade
P	Publicidade
E	Eficiência
LIMPE	

Passemos ao conceito de cada um deles:

– Princípio da Legalidade

De acordo com este princípio, o administrador não pode agir ou deixar de agir, senão de acordo com a lei, na forma determinada. O quadro abaixo demonstra suas divisões.

Princípio da Legalidade	
Em relação à Administração Pública	A Administração Pública somente pode fazer o que a lei permite → Princípio da Estrita Legalidade
Em relação ao Particular	O Particular pode fazer tudo que a lei não proíbe

– Princípio da Impessoalidade

Em decorrência deste princípio, a Administração Pública deve servir a todos, sem preferências ou aversões pessoais ou partidárias, não podendo atuar com vistas a beneficiar ou prejudicar determinadas pessoas, uma vez que o fundamento para o exercício de sua função é sempre o interesse público.

– Princípio da Moralidade

Tal princípio caracteriza-se por exigir do administrador público um comportamento ético de conduta, ligando-se aos conceitos de probidade, honestidade, lealdade, decoro e boa-fé.

A moralidade se extrai do senso geral da coletividade representada e não se confunde com a moralidade íntima do administrador (moral comum) e sim com a profissional (ética profissional).

O Artigo 37, § 4º da CF elenca as consequências possíveis, devido a atos de improbidade administrativa:

Sanções ao cometimento de atos de improbidade administrativa

Suspensão dos direitos políticos (responsabilidade política)
Perda da função pública (responsabilidade disciplinar)
Indisponibilidade dos bens (responsabilidade patrimonial)
Ressarcimento ao erário (responsabilidade patrimonial)

– Princípio da Publicidade

O princípio da publicidade determina que a Administração Pública tem a obrigação de dar ampla divulgação dos atos que pratica, salvo a hipótese de sigilo necessário.

A publicidade é a condição de eficácia do ato administrativo e tem por finalidade propiciar seu conhecimento pelo cidadão e possibilitar o controle por todos os interessados.

– Princípio da Eficiência

Segundo o princípio da eficiência, a atividade administrativa deve ser exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional, evitando atuações amadorísticas.

Este princípio impõe à Administração Pública o dever de agir com eficiência real e concreta, aplicando, em cada caso concreto, a medida, dentre as previstas e autorizadas em lei, que mais satisfaça o interesse público com o menor ônus possível (dever jurídico de boa administração).

Em decorrência disso, a administração pública está obrigada a desenvolver mecanismos capazes de propiciar os melhores resultados possíveis para os administrados. Portanto, a Administração Pública será considerada eficiente sempre que o melhor resultado for atingido.

Disposições Gerais na Administração Pública

O esquema abaixo sintetiza a definição de Administração Pública:

Administração Pública	
Direta	Indireta
Federal Estadual Distrital Municipal	Autarquias (podem ser qualificadas como agências reguladoras) Fundações (autarquias e fundações podem ser qualificadas como agências executivas) Sociedades de economia mista Empresas públicas
Entes Cooperados	
Não integram a Administração Pública, mas prestam serviços de interesse público. Exemplos: SESI, SENAC, SENAI, ONG's	

As disposições gerais sobre a Administração Pública estão elencadas nos Artigos 37 e 38 da CF. Vejamos:

**CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**SEÇÃO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei;

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração;

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento;

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica;

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices;

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos;

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público;

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores;

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I;

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI:

- a) a de dois cargos de professor;*
- b) a de um cargo de professor com outro técnico ou científico;*
- c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas;*

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público;

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação;

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações

de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio.

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

§ 2º A não observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

§ 4º - Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas.

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal."

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral.

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração.

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do caput deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei.

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do caput deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores.

§ 13. O servidor público titular de cargo efetivo poderá ser readaptado para exercício de cargo cujas atribuições e responsabilidades sejam compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, enquanto permanecer nesta condição, desde que possua a habilitação e o nível de escolaridade exigidos para o cargo de destino, mantida a remuneração do cargo de origem. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 14. A aposentadoria concedida com a utilização de tempo de contribuição decorrente de cargo, emprego ou função pública, inclusive do Regime Geral de Previdência Social, acarretará o rompimento do vínculo que gerou o referido tempo de contribuição. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 15. É vedada a complementação de aposentadorias de servidores públicos e de pensões por morte a seus dependentes que não seja decorrente do disposto nos §§ 14 a 16 do art. 40 ou que não seja prevista em lei que extinga regime próprio de previdência social. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 16. Os órgãos e entidades da administração pública, individual ou conjuntamente, devem realizar avaliação das políticas públicas, inclusive com divulgação do objeto a ser avaliado e dos resultados alcançados, na forma da lei. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 109, de 2021)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições:

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - na hipótese de ser segurado de regime próprio de previdência social, permanecerá filiado a esse regime, no ente federativo de origem. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

Servidores Públicos

Os servidores públicos são pessoas físicas que prestam serviços à administração pública direta, às autarquias ou fundações públicas, gerando entre as partes um vínculo empregatício ou estatutário. Esses serviços são prestados à União, aos Estados-membros, ao Distrito Federal ou aos Municípios.

As disposições sobre os Servidores Públicos estão elencadas dos Artigos 39 a 41 da CF. Vejamos:

**SEÇÃO II
DOS SERVIDORES PÚBLICOS**

Art. 39. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão, no âmbito de sua competência, regime jurídico único e planos de carreira para os servidores da administração pública direta, das autarquias e das fundações públicas.

Art. 39. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes.

§ 1º A fixação dos padrões de vencimento e dos demais componentes do sistema remuneratório observará:

I - a natureza, o grau de responsabilidade e a complexidade dos cargos componentes de cada carreira;

II - os requisitos para a investidura;

III - as peculiaridades dos cargos.

§ 2º A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada, para isso, a celebração de convênios ou contratos entre os entes federados.

§ 3º Aplica-se aos servidores ocupantes de cargo público o disposto no art. 7º, IV, VII, VIII, IX, XII, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII e XXX, podendo a lei estabelecer requisitos diferenciados de admissão quando a natureza do cargo o exigir.

§ 4º O membro de Poder, o detentor de mandato eletivo, os Ministros de Estado e os Secretários Estaduais e Municipais serão remunerados exclusivamente por subsídio fixado em parcela única, vedado o acréscimo de qualquer gratificação, adicional, abono, prêmio, verba de representação ou outra espécie remuneratória, obedecido, em qualquer caso, o disposto no art. 37, X e XI.

§ 5º Lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios poderá estabelecer a relação entre a maior e a menor remuneração dos servidores públicos, obedecido, em qualquer caso, o disposto no art. 37, XI.

§ 6º Os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário publicarão anualmente os valores do subsídio e da remuneração dos cargos e empregos públicos.

§ 7º Lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação, para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade.

§ 8º A remuneração dos servidores públicos organizados em carreira poderá ser fixada nos termos do § 4º.

§ 9º É vedada a incorporação de vantagens de caráter temporário ou vinculadas ao exercício de função de confiança ou de cargo em comissão à remuneração do cargo efetivo. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

Art. 40. O regime próprio de previdência social dos servidores titulares de cargos efetivos terá caráter contributivo e solidário, mediante contribuição do respectivo ente federativo, de servidores ativos, de aposentados e de pensionistas, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 1º O servidor abrangido por regime próprio de previdência social será aposentado: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

I - por incapacidade permanente para o trabalho, no cargo em que estiver investido, quando insuscetível de readaptação, hipótese em que será obrigatória a realização de avaliações periódicas para verificação da continuidade das condições que ensejaram a concessão da aposentadoria, na forma de lei do respectivo ente federativo; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

II - compulsoriamente, com proventos proporcionais ao tempo de contribuição, aos 70 (setenta) anos de idade, ou aos 75 (setenta e cinco) anos de idade, na forma de lei complementar;

III - no âmbito da União, aos 62 (sessenta e dois) anos de idade, se mulher, e aos 65 (sessenta e cinco) anos de idade, se homem, e, no âmbito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, na idade mínima estabelecida mediante emenda às respectivas Constituições e Leis Orgânicas, observados o tempo de contribuição e os demais requisitos estabelecidos em lei complementar do respectivo ente federativo. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 2º Os proventos de aposentadoria não poderão ser inferiores ao valor mínimo a que se refere o § 2º do art. 201 ou superiores ao limite máximo estabelecido para o Regime Geral de Previdência Social, observado o disposto nos §§ 14 a 16. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 3º As regras para cálculo de proventos de aposentadoria serão disciplinadas em lei do respectivo ente federativo. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 4º É vedada a adoção de requisitos ou critérios diferenciados para concessão de benefícios em regime próprio de previdência social, ressalvado o disposto nos §§ 4º-A, 4º-B, 4º-C e 5º. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 4º-A. Poderão ser estabelecidos por lei complementar do respectivo ente federativo idade e tempo de contribuição diferenciados para aposentadoria de servidores com deficiência, previamente submetidos a avaliação biopsicossocial realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 4º-B. Poderão ser estabelecidos por lei complementar do respectivo ente federativo idade e tempo de contribuição diferenciados para aposentadoria de ocupantes do cargo de agente penitenciário, de agente socioeducativo ou de policial dos órgãos de que tratam o inciso IV do caput do art. 51, o inciso XIII do caput do art. 52 e os incisos I a IV do caput do art. 144. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 4º-C. Poderão ser estabelecidos por lei complementar do respectivo ente federativo idade e tempo de contribuição diferenciados para aposentadoria de servidores cujas atividades sejam exercidas com efetiva exposição a agentes químicos, físicos

e biológicos prejudiciais à saúde, ou associação desses agentes, vedada a caracterização por categoria profissional ou ocupação. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 5º Os ocupantes do cargo de professor terão idade mínima reduzida em 5 (cinco) anos em relação às idades decorrentes da aplicação do disposto no inciso III do § 1º, desde que comprovem tempo de efetivo exercício das funções de magistério na educação infantil e no ensino fundamental e médio fixado em lei complementar do respectivo ente federativo. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 6º Ressalvadas as aposentadorias decorrentes dos cargos acumuláveis na forma desta Constituição, é vedada a percepção de mais de uma aposentadoria à conta de regime próprio de previdência social, aplicando-se outras vedações, regras e condições para a acumulação de benefícios previdenciários estabelecidas no Regime Geral de Previdência Social. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 7º Observado o disposto no § 2º do art. 201, quando se tratar da única fonte de renda formal auferida pelo dependente, o benefício de pensão por morte será concedido nos termos de lei do respectivo ente federativo, a qual tratará de forma diferenciada a hipótese de morte dos servidores de que trata o § 4º-B decorrente de agressão sofrida no exercício ou em razão da função. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 8º É assegurado o reajustamento dos benefícios para preservar-lhes, em caráter permanente, o valor real, conforme critérios estabelecidos em lei.

§ 9º O tempo de contribuição federal, estadual, distrital ou municipal será contado para fins de aposentadoria, observado o disposto nos §§ 9º e 9º-A do art. 201, e o tempo de serviço correspondente será contado para fins de disponibilidade. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 10 - A lei não poderá estabelecer qualquer forma de contagem de tempo de contribuição fictício.

§ 11 - Aplica-se o limite fixado no art. 37, XI, à soma total dos proventos de inatividade, inclusive quando decorrentes da acumulação de cargos ou empregos públicos, bem como de outras atividades sujeitas a contribuição para o regime geral de previdência social, e ao montante resultante da adição de proventos de inatividade com remuneração de cargo acumulável na forma desta Constituição, cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração, e de cargo eletivo.

§ 12. Além do disposto neste artigo, serão observados, em regime próprio de previdência social, no que couber, os requisitos e critérios fixados para o Regime Geral de Previdência Social. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 13. Aplica-se ao agente público ocupante, exclusivamente, de cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração, de outro cargo temporário, inclusive mandato eletivo, ou de emprego público, o Regime Geral de Previdência Social. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 14. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão, por lei de iniciativa do respectivo Poder Executivo, regime de previdência complementar para servidores públicos ocupantes de cargo efetivo, observado o limite máximo dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social para o valor das aposentadorias e das pensões em regime próprio de previdência social, ressalvado o disposto no § 16. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 15. O regime de previdência complementar de que trata o § 14 oferecerá plano de benefícios somente na modalidade contribuição definida, observará o disposto no art. 202 e será efetivado por intermédio de entidade fechada de previdência complementar ou de entidade aberta de previdência complementar. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 16 - Somente mediante sua prévia e expressa opção, o disposto nos §§ 14 e 15 poderá ser aplicado ao servidor que tiver ingressado no serviço público até a data da publicação do ato de instituição do correspondente regime de previdência complementar.

§ 17. Todos os valores de remuneração considerados para o cálculo do benefício previsto no § 3º serão devidamente atualizados, na forma da lei.

§ 18. Incidirá contribuição sobre os proventos de aposentadorias e pensões concedidas pelo regime de que trata este artigo que superem o limite máximo estabelecido para os benefícios do regime geral de previdência social de que trata o art. 201, com percentual igual ao estabelecido para os servidores titulares de cargos efetivos.

§ 19. Observados critérios a serem estabelecidos em lei do respectivo ente federativo, o servidor titular de cargo efetivo que tenha completado as exigências para a aposentadoria voluntária e que opte por permanecer em atividade poderá fazer jus a um abono de permanência equivalente, no máximo, ao valor da sua contribuição previdenciária, até completar a idade para aposentadoria compulsória. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 20. É vedada a existência de mais de um regime próprio de previdência social e de mais de um órgão ou entidade gestora desse regime em cada ente federativo, abrangidos todos os poderes, órgãos e entidades autárquicas e fundacionais, que serão responsáveis pelo seu financiamento, observados os critérios, os parâmetros e a natureza jurídica definidos na lei complementar de que trata o § 22. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 21. (Revogado). (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

§ 22. Vedada a instituição de novos regimes próprios de previdência social, lei complementar federal estabelecerá, para os que já existam, normas gerais de organização, de funcionamento e de responsabilidade em sua gestão, dispondo, entre outros aspectos, sobre: (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

I - requisitos para sua extinção e conseqüente migração para o Regime Geral de Previdência Social; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

II - modelo de arrecadação, de aplicação e de utilização dos recursos; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

III - fiscalização pela União e controle externo e social; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

IV - definição de equilíbrio financeiro e atuarial; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

V - condições para instituição do fundo com finalidade previdenciária de que trata o art. 249 e para vinculação a ele dos recursos provenientes de contribuições e dos bens, direitos e ativos de qualquer natureza; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

VI - mecanismos de equacionamento do déficit atuarial; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

VII - estruturação do órgão ou entidade gestora do regime, observados os princípios relacionados com governança, controle interno e transparência; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

VIII - condições e hipóteses para responsabilização daqueles que desempenhem atribuições relacionadas, direta ou indiretamente, com a gestão do regime; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

IX - condições para adesão a consórcio público; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

X - parâmetros para apuração da base de cálculo e definição de alíquota de contribuições ordinárias e extraordinárias. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019)

Art. 41. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

§ 1º O servidor público estável só perderá o cargo:

I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;

II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;

III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

§ 2º Invalorada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

§ 3º Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até seu adequado aproveitamento em outro cargo.

§ 4º Como condição para a aquisição da estabilidade, é obrigatória a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade.

NOÇÕES DE ARQUIVO: GESTÃO DE DOCUMENTOS. PROTOCOLO. INSTRUMENTOS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS. PLANO DE CLASSIFICAÇÃO.

A arquivística é uma ciência que estuda as funções do arquivo, e também os princípios e técnicas a serem observados durante a atuação de um arquivista sobre os arquivos e, tem por objetivo, gerenciar todas as informações que possam ser registradas em documentos de arquivos.

A Lei nº 8.159/91 (dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e entidades privadas e dá outras providências) nos dá sobre arquivo:

“Consideram-se arquivos, para os fins desta lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.”

Á título de conhecimento segue algumas outras definições de arquivo.

“Designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação”, CONARQ.

“É o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros”, Solon Buck (Souza, 1950) (citado por PAES, Marilena Leite, 1986).

“É a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução dos seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.” (PAES, Marilena Leite, 1986).

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.

Vejamos:

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

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 automática 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.

O quadro abaixo demonstra bem essas distinções:

	OBJETIVO	FINALIDADE	ORIGEM	CONSTITUIÇÃO
ARQUIVO	provar, testemunhar, informar.	funcional, administrativa, cultural (apenas para o conhecimento da história).	criação e/ou recepção de documentos no curso natural das atividades particulares, organizacionais e familiares.	único exemplar ou limitado número de documentos (na maioria textuais).
BIBLIOTECA	instruir, educar, subsidiar a pesquisa.	cultural, científica.	compra, permuta, doação.	vários exemplares (na maioria impressos).
MUSEU	preservar, conservar, entreter	cultural, didática.	exploração científica, doação, coleção.	peças e objetos históricos, coleções diversas, legado artístico e familiar.

Arquivos Públicos

Segundo a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, art.7º, Capítulo II:

“Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do distrito federal e municipal, em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias”.

Igualmente importante, os dois parágrafos do mesmo artigo diz:

“§ 1º São também públicos os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por instituições de caráter público, por entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos no exercício de suas atividades.

§ 2º A cessação de atividades de instituições públicas e de caráter público implica o recolhimento de sua documentação à instituição arquivística pública ou a sua transferência à instituição sucessora.»

Todos os documentos produzidos e/ou recebidos por órgãos públicos ou entidades privadas (revestidas de caráter público – mediante delegação de serviços públicos) são considerados arquivos públicos, independentemente da esfera de governo.

Arquivos Privados

De acordo com a mesma Lei citada acima:

“Consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades.”

Para elucidar possíveis dúvidas na definição do referido artigo, a pessoa jurídica a qual o enunciado se refere diz respeito à pessoa jurídica de direito privado, não se confundindo, portanto, com pessoa jurídica de direito público, pois os órgãos que compõe a administração indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, são também pessoas jurídicas, destituídas de poder político e dotadas de personalidade jurídica própria, porém, de direito público.

Exemplos:

- *Institucional*: Igrejas, clubes, associações, etc.
- *Pessoais*: fotos de família, cartas, originais de trabalhos, etc.
- *Comercial*: companhias, empresas, etc.

A arquivística é desenvolvida pelo arquivista, profissional com formação em arquivologia ou experiência reconhecida pelo Estado. Ele pode trabalhar em instituições públicas ou privadas, centros de documentação, arquivos privados ou públicos, instituições culturais etc.

Ao arquivista compete gerenciar a informação, cuidar da gestão documental, conservação, preservação e disseminação da informação contida nos documentos, assim como pela preservação do patrimônio documental de um pessoa (física ou jurídica), instituição e, em última instância, da sociedade como um todo.

Também é função do arquivista recuperar informações ou elaborar instrumentos de pesquisas arquivísticas.¹

¹Adaptado de George Melo Rodrigues

GESTÃO DE DOCUMENTOS

Um documento (do latim documentum, derivado de docere “ensinar, demonstrar”) é qualquer meio, sobretudo gráfico, que comprove a existência de um fato, a exatidão ou a verdade de uma afirmação etc. No meio jurídico, documentos são frequentemente sinônimos de atos, cartas ou escritos que carregam um valor probatório.

Documento arquivístico: Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer da atividade de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de prova dessa atividade.

Administrar, organizar e gerenciar a informação é uma tarefa de considerável importância para as organizações atuais, sejam essas privadas ou públicas, tarefa essa que encontra suporte na **Tecnologia da Gestão de Documentos, importante ferramenta que auxilia na gestão e no processo decisório.**

A **gestão de documentos** representa um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente.

Através da Gestão Documental é possível definir qual a política arquivística adotada, através da qual, se constitui o patrimônio arquivístico. Outro aspecto importante da gestão documental é definir os responsáveis pelo processo arquivístico.

A Gestão de Documentos é ainda responsável pela implantação do programa de gestão, que envolve ações como as de acesso, preservação, conservação de arquivo, entre outras atividades.

Por assegurar que a informação produzida terá gestão adequada, sua confidencialidade garantida e com possibilidade de ser rastreada, a Gestão de Documentos favorece o processo de Acreditação e Certificação ISO, processos esses que para determinadas organizações são de extrema importância ser adquiridos.

Outras vantagens de se adotar a gestão de documentos é a racionalização de espaço para guarda de documentos e o controle deste a produção até arquivamento final dessas informações.

A implantação da **Gestão de Documentos** associada ao uso adequado da microfilmagem e das tecnologias do Gerenciamento Eletrônico de Documentos deve ser efetiva visando à garantia no processo de atualização da documentação, interrupção no processo de deterioração dos documentos e na eliminação do risco de perda do acervo, através de backup ou pela utilização de sistemas que permitam acesso à informação pela internet e intranet.

A Gestão de Documentos no âmbito da administração pública atua na elaboração dos planos de classificação dos documentos, TTD (Tabela Temporalidade Documental) e comissão permanente de avaliação. Desta forma é assegurado o acesso rápido à informação e preservação dos documentos.

Protocolo: *recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos.*

Esse processo acima descrito de gestão de informação e documentos segue um tramite para que possa ser aplicado de forma eficaz, é o que chamamos de protocolo.

O protocolo é desenvolvido pelos encarregados das funções pertinentes aos documentos, como, recebimento, registro, distribuição e movimentação dos documentos em curso.

A finalidade principal do protocolo é permitir que as informações e documentos sejam administradas e coordenadas de forma concisa, otimizada, evitando acúmulo de dados desnecessários, de forma que mesmo havendo um aumento de produção de documentos sua gestão seja feita com agilidade, rapidez e organização.

Para atender essa finalidade, as organizações adotam um sistema de base de dados, onde os documentos são registrados assim que chegam à organização.

A partir do momento que a informação ou documento chega é adotado uma rotina lógica, evitando o descontrole ou problemas decorrentes por falta de zelo com esses, como podemos perceber:

Recebimento:

Como o próprio nome diz, é onde se recebe os documentos e onde se separa o que é oficial e o que é pessoal.

Os pessoais são encaminhados aos seus destinatários.

Já os oficiais podem ser ostensivos e sigilosos. Os ostensivos são abertos e analisados, anexando mais informações e assim encaminhados aos seus destinos e os sigilosos são enviados diretos para seus destinatários.

Registro:

Todos os documentos recebidos devem ser registrados eletronicamente com seu número, nome do remetente, data, assunto dentre outras informações.

Depois do registro o documento é numerado (autuado) em ordem de chegada.

Depois de analisado o documento ele é **classificado** em uma categoria de assunto para que possam ser achados. Neste momento pode-se até dar um código a ele.

Distribuição:

Também conhecido como movimentação, é a entrega para seus destinatários internos da empresa. Caso fosse para fora da empresa seria feita pela expedição.

Tramitação:

A tramitação são procedimentos formais definidas pela empresa. É o caminho que o documento percorre desde sua entrada na empresa até chegar ao seu destinatário (cumprir sua função). Todas as etapas devem ser seguidas sem erro para que o protocolo consiga localizar o documento. Quando os dados são colocados corretamente, como datas e setores em que o documento caminhou por exemplo, ajudará a agilizar a sua localização.

Expedição de documentos:

A expedição é por onde sai o documento. Deve-se verificar se faltam folhas ou anexos. Também deve numerar e datar a correspondência no original e nas cópias, pois as cópias são o acompanhamento da tramitação do documento na empresa e serão encaminhadas ao arquivo. As originais são expedidas para seus destinatários.

Após cumprirem suas respectivas funções, os documentos devem ter seu destino decidido, seja este a sua eliminação ou



Sistemas de classificação

O conceito de classificação e o respectivo sistema classificativo a ser adotado, são de uma importância decisiva na elaboração de um plano de classificação que permita um bom funcionamento do arquivo.

Um bom plano de classificação deve possuir as seguintes características:

- Satisfazer as necessidades práticas do serviço, adotando critérios que potenciem a resolução dos problemas. Quanto mais simples forem as regras de classificação adotadas, tanto melhor se efetuará a ordenação da documentação;
- A sua construção deve estar de acordo com as atribuições do organismo (divisão de competências) ou em última análise, focando a estrutura das entidades de onde provém a correspondência;
- Deverá ter em conta a evolução futura das atribuições do serviço deixando espaço livre para novas inclusões;
- Ser revista periodicamente, corrigindo os erros ou classificações mal efetuadas, e promover a sua atualização sempre que se entender conveniente.

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”;
6. Ordenar os documentos que não possuem antecedentes de acordo com a ordem estabelecida – cronológica, alfabética, geográfica, verificando a existência de cópias e eliminando-as. Caso não exista o original manter uma única cópia;

7. Arquivar o anexo do documento, quando volumoso, em caixa ou pasta apropriada, identificando externamente o seu conteúdo e registrando a sua localização no documento que o encaminhou.

8. Endereçamento - o endereço aponta para o local onde os documentos/processos estão armazenados.

Devemos considerar duas formas de arquivamento: A horizontal e a vertical.

- **Arquivamento Horizontal:** os documentos são dispostos uns sobre os outros, —deitados, dentro do mobiliário. É indicado para arquivos permanentes e para documentos de grandes dimensões, pois evitam marcas e dobras nos mesmos.

- **Arquivamento Vertical:** os documentos são dispostos uns atrás dos outros dentro do mobiliário. É indicado para arquivos correntes, pois facilita a busca pela mobilidade na disposição dos documentos.

Para o arquivamento e ordenação dos documentos no arquivo, devemos considerar tanto os métodos quanto os sistemas.

Os Sistemas de Arquivamento nada mais são do que a possibilidade ou não de recuperação da informação sem o uso de instrumentos.

Tudo o que isso quer dizer é apenas se precisa ou não de uma ferramenta (índice, tabela ou qualquer outro semelhante) para localizar um documento em um arquivo.

Quando NÃO HÁ essa necessidade, dizemos que é um sistema direto de busca e/ou recuperação, como por exemplo, os métodos alfabético e geográfico.

Quando HÁ essa necessidade, dizemos que é um sistema indireto de busca e/ou recuperação, como são os métodos numéricos.

A ORDENAÇÃO é a reunião dos documentos que foram classificados dentre de um mesmo assunto.

Sua finalidade é agilizar o arquivamento, de forma organizada e categorizada previamente para posterior arquivamento.

Para definir a forma da ordenação é considerada a natureza dos documentos, podendo ser:²

1. Arquivamento por assunto

Uma das técnicas mais utilizadas para a gestão de documentos é o arquivamento por assunto. Como o próprio nome já adianta, essa técnica consiste em realizar o arquivamento dos documentos de acordo com o assunto tratado neles.

Isso permite agrupar documentos que tratem de assuntos correlatos e permite encontrar informações completas sobre determinada matéria de forma simples e direta, sendo especialmente interessante para empresas que lidam com um grande volume de documentos de um mesmo tema.

2. Método alfabético

Uma das mais conhecidas técnicas de arquivamento de documentos é o método alfabético, que consiste em organizar os documentos arquivados de acordo com a ordem alfabética desses, permitindo uma consulta mais intuitiva e eficiente.

²Adaptado de www.agu.gov.br

Como a própria denominação já indica, nesse esquema o elemento principal considerado é o nome. Estamos falando sobre um método muito usado nas empresas por apresentar a vantagem de ser rápido e simples.

No entanto, quando se armazena um número muito grande de informações, é comum que existam alguns erros. Isso acontece devido à grande variedade de grafia dos nomes e também ao cansaço visual do funcionário.

Para que a localização e o armazenamento dos documentos se tornem mais rápidos, é possível combinar esse método com a escolha de cores. Dessa forma, fica mais simples encontrar a letra procurada.

Esse método é conhecido como Variadex e utiliza as cores como elementos auxiliares, com o objetivo de facilitar a localização e a recuperação dos documentos. Vale lembrar que essa é somente uma variação do método alfabético. É possível, ainda, combinar esse método ao de arquivamento por assunto, usando a ordem alfabética para subdividir a organização.

3. Método numérico

O método numérico é outra opção de arquivamento e uma ótima escolha para empresas que lidam com um grande volume de documentos. Ele consiste em determinar um número sequencial para cada documento, permitindo sua consulta de acordo com um índice numérico previamente determinado.

Como o próprio nome indica, esse método é aquele usado quando os documentos são ordenados por números. É possível escolher três formas distintas de utilizá-lo: numérico simples, cronológico ou dígito-terminal.

- Método numérico simples

Esse método é usado quando o modo de organizar é feito pelo número da pasta ou do documento em que ele foi arquivado. É muito utilizado na organização de prontuários médicos, filmes, processos e pastas de funcionários.

- Método numérico cronológico

Um método usado para fazer a organização dos documentos por data. É extremamente utilizado para organizar documentos financeiros, fotos e outros arquivos em que a data é o elemento essencial para buscar a informação.

- Método numérico dígito-terminal

A partir do momento em que se faz uso de números maiores, com diversos dígitos, o método simples não é eficiente. Isso ocorre porque ele acaba se tornando trabalhoso e lento. Por isso, nesse caso, o mais indicado é utilizar o método dígito-terminal.

Nesse método, a ordenação é realizada com base nos dois últimos dígitos. Quando esses são idênticos, a ordenação é dada a partir dos dois dígitos anteriores. Isso acaba tornando o arquivamento mais ágil e eficiente.

4. Método eletrônico

O método eletrônico consiste em arquivar os documentos de forma eletrônica, realizando sua digitalização — o que permite não só organizá-los de diversas formas distintas e de acordo com o método que mais se encaixa na organização e nas necessidades da empresa, mas fazer sua gestão online e até mesmo remota.

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 registra 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.

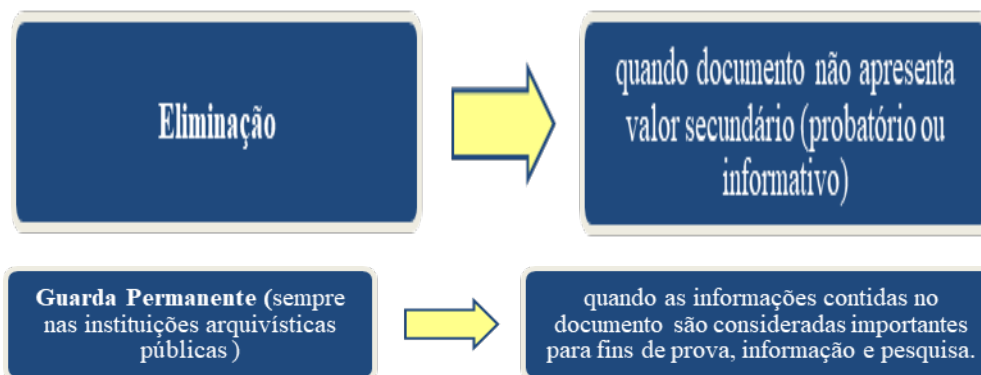
Como instrumento auxiliar, pode ser utilizado o índice, que contém os conjuntos documentais ordenados alfabeticamente para agilizar a sua localização na tabela.

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 recapitulativas
 - Frequência de uso

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

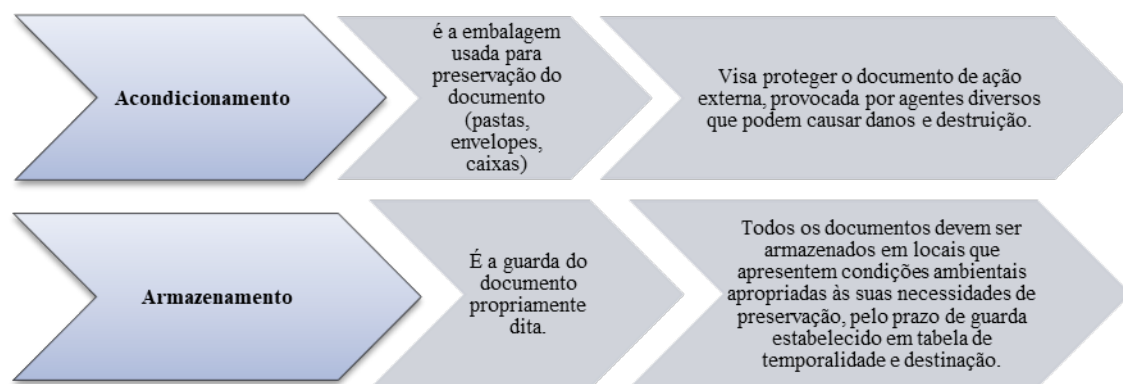


4. Observações: Neste campo são registradas informações complementares e justificativas, necessárias à correta aplicação da tabela. Incluem-se, ainda, orientações quanto à alteração do suporte da informação e aspectos elucidativos quanto à destinação dos documentos, segundo a particularidade dos conjuntos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

Armazenamento

Áreas de armazenamento

Áreas Externas

A localização de um depósito de arquivo deve prever facilidades de acesso e de segurança contra perigos iminentes, evitando-se, por exemplo:

- áreas de risco de vendavais e outras intempéries, e de inundações, como margens de rios e solos;
- áreas de risco de incêndios, próximas a postos de combustíveis, depósitos e distribuidoras de gases, e construções irregulares;
- áreas próximas a indústrias pesadas com altos índices de poluição atmosférica, como refinarias de petróleo;
- áreas próximas a instalações estratégicas, como indústrias e depósitos de munições, de material bélico e aeroportos.

Áreas Internas

As áreas de trabalho e de circulação de público deverão atender às necessidades de funcionalidade e conforto, enquanto as de armazenamento de documentos devem ser totalmente independentes das demais.

Condições Ambientais

Quanto às condições climáticas, as áreas de pesquisa e de trabalho devem receber tratamento diferenciado das áreas dos depósitos, as quais, por sua vez, também devem se diferenciar entre si, considerando-se as necessidades específicas de preservação para cada tipo de suporte.

A deterioração natural dos suportes dos documentos, ao longo do tempo, ocorre por reações químicas, que são aceleradas por flutuações e extremos de temperatura e umidade relativa do ar e pela exposição aos poluentes atmosféricos e às radiações luminosas, especialmente dos raios ultravioleta.

A adoção dos parâmetros recomendados por diferentes autores (de temperatura entre 15° e 22° C e de umidade relativa entre 45% e 60%) exige, nos climas quentes e úmidos, o emprego de meios mecânicos sofisticados, resultando em altos custos de investimento em equipamentos, manutenção e energia.

Os índices muito elevados de temperatura e umidade relativa do ar, as variações bruscas e a falta de ventilação promovem a ocorrência de infestações de insetos e o desenvolvimento de microorganismos, que aumentam as proporções dos danos.

Com base nessas constatações, recomenda-se:

- armazenar todos os documentos em condições ambientais que assegurem sua preservação, pelo prazo de guarda estabelecido, isto é, em temperatura e umidade relativa do ar adequadas a cada suporte documental;
- monitorar as condições de temperatura e umidade relativa do ar, utilizando pessoal treinado, a partir de metodologia previamente definida;
- utilizar preferencialmente soluções de baixo custo direcionadas à obtenção de níveis de temperatura e umidade relativa estabilizados na média, evitando variações súbitas;
- reavaliar a utilidade de condicionadores mecânicos quando os equipamentos de climatização não puderem ser mantidos em funcionamento sem interrupção;

- proteger os documentos e suas embalagens da incidência direta de luz solar, por meio de filtros, persianas ou cortinas;
- monitorar os níveis de luminosidade, em especial das radiações ultravioleta;
- reduzir ao máximo a radiação UV emitida por lâmpadas fluorescentes, aplicando filtros bloqueadores aos tubos ou às luminárias;
- promover regularmente a limpeza e o controle de insetos rasteiros nas áreas de armazenamento;
- manter um programa integrado de higienização do acervo e de prevenção de insetos;
- monitorar as condições do ar quanto à presença de poeira e poluentes, procurando reduzir ao máximo os contaminantes, utilizando cortinas, filtros, bem como realizando o fechamento e a abertura controlada de janelas;
- armazenar os acervos de fotografias, filmes, meios magnéticos e ópticos em condições climáticas especiais, de baixa temperatura e umidade relativa, obtidas por meio de equipamentos mecânicos bem dimensionados, sobretudo para a manutenção da estabilidade dessas condições, a saber: fotografias em preto e branco T 12°C ± 1°C e UR 35% ± 5% fotografias em cor T 5°C ± 1°C e UR 35% ± 5% filmes e registros magnéticos T 18°C ± 1°C e UR 40% ± 5%.

Acondicionamento

Os documentos devem ser acondicionados em mobiliário e invólucros apropriados, que assegurem sua preservação.

A escolha deverá ser feita observando-se as características físicas e a natureza de cada suporte. A confecção e a disposição do mobiliário deverão acatar as normas existentes sobre qualidade e resistência e sobre segurança no trabalho.

O mobiliário facilita o acesso seguro aos documentos, promove a proteção contra danos físicos, químicos e mecânicos. Os documentos devem ser guardados em arquivos, estantes, armários ou prateleiras, apropriados a cada suporte e formato.

Os documentos de valor permanente que apresentem grandes formatos, como mapas, plantas e cartazes, devem ser armazenados horizontalmente, em mapotecas adequadas às suas medidas, ou enrolados sobre tubos confeccionados em cartão alcalino e acondicionados em armários ou gavetas. Nenhum documento deve ser armazenado diretamente sobre o chão.

As mídias magnéticas, como fitas de vídeo, áudio e de computador, devem ser armazenadas longe de campos magnéticos que possam causar a distorção ou a perda de dados. O armazenamento será preferencialmente em mobiliário de aço tratado com pintura sintética, de efeito antiestático.

As embalagens protegem os documentos contra a poeira e danos acidentais, minimizam as variações externas de temperatura e umidade relativa e reduzem os riscos de danos por água e fogo em casos de desastre.

As caixas de arquivo devem ser resistentes ao manuseio, ao peso dos documentos e à pressão, caso tenham de ser empilhadas. Precisam ser mantidas em boas condições de conservação e limpeza, de forma a proteger os documentos.

As medidas de caixas, envelopes ou pastas devem respeitar formatos padronizados, e devem ser sempre iguais às dos documentos que irão abrigar, ou, caso haja espaço, esses devem ser preenchidos para proteger o documento.

Todos os materiais usados para o armazenamento de documentos permanentes devem manter-se quimicamente estáveis ao longo do tempo, não podendo provocar quaisquer reações que afetem a preservação dos documentos.

Os papéis e cartões empregados na produção de caixas e invólucros devem ser alcalinos e corresponder às expectativas de preservação dos documentos.

No caso de caixas não confeccionados em cartão alcalino, recomenda-se o uso de invólucros internos de papel alcalino, para evitar o contato direto de documentos com materiais ins-táveis.³

A avaliação de documentos, juntamente com a classificação, é fundamental para a gestão de documentos, pois organizam as informações de forma racional, favorecendo a recuperação e a eliminação de documentos, quando estes não são mais aplicadas na forma administrativo, histórica e cultural.

A eliminação de documentos consiste na destruição dos documentos que já cumpriram prazo de guarda e não possuem valor secundário. O objetivo da eliminação é evitar o acúmulo desnecessário de documentos em depósitos, diminuindo os gastos com recursos humanos e materiais. A eliminação é resultado da avaliação documental e deve ter como base a Tabela de Temporalidade de Documentos em vigor.

A função da avaliação de documentos é de desprezar o que não é mais de serventia para a organização. Sendo assim, as regras de avaliação devem ser elencado na visão crítica nas utilizações arquivísticas. Bernardes e Delatorre apud Schäfer e Lima⁴ dizem que *“existem documentos que jamais podem ser eliminados, pois comprovam fatos e atos fundamentais para nossa existência civil e para nossa vida pessoal. Ao mesmo tempo, não é possível e nem desejável que todos os documentos sejam preservados, afinal, documentos que cumprem uma função importante durante determinado tempo, posteriormente, perdem o seu valor original, devendo ser eliminados, para que não dificultem o acesso a outros documentos com valor informativo e probatório relevantes”*.

O processo de avaliação de documentos busca a estabelecer a destinação desses documentos: arquivamento, recolhimento ou eliminação. Isso varia de acordo com seus valores informativos, históricos, ou probatórios.

A avaliação deve ser feita na fase corrente, a fim de se distinguirem não só os documentos de valor eventual, de eliminação sumária, como os de valor informativo e probatório.

As ferramentas fundamentais para a classificação e avaliação de documentos são o plano de classificação e a tabela de temporalidade. Essas duas ferramentas devem ser compostas tendo referência nos princípios arquivísticos, dentre elas a organicidade, coerência e adaptabilidade.

Objetivos de Avaliação de Documentos⁵

- Redução da massa documental
- Agilidade na recuperação dos documentos e das informações

³Adaptado de CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos/ www.ebox-digital.com.br

⁴ SCHÄFER, Murilo Billig; LIMA, Eliseu dos Santos. A classificação e a avaliação de documentos: análise de sua aplicação em um sistema de gestão de documentos arquivísticos digitais. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.17, n.3, p.137-154, jul./set. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n3/a10v17n3>>.

Acesso em: 08 mai. 2015.

⁵ De acordo com Ieda Pimenta Bernardes

- Eficiência administrativa
- Melhor conservação dos documentos de guarda permanente
- Racionalização da produção e do fluxo de documentos (trâmite)
- Liberação de espaço físico
- Incremento à pesquisa

Classificação⁶

1. Organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação ou quadro de arranjo.

2. Ato ou efeito de analisar e identificar o conteúdo de documentos, selecionar a categoria de assunto sob a qual devem ser basicamente recuperados, podendo-se atribuir um código.

3. Ato pelo qual se atribui a documentos ou às informações nelas contidas, graus de sigilo conforme legislação específica. Também chamada classificação de segurança.

Plano de classificação

É um esquema elaborado a partir do estudo das estruturas e funções da instituição e análise do arquivo por ela produzido, pelo qual se distribuem os documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específicos. Expressão geralmente adotada em arquivos correntes.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, *“plano de classificação é um esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com os métodos de arquivamento específicos, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido. Esse plano geralmente é adotado em arquivos correntes”*.

Etapa

A avaliação deverá ser feita na **fase corrente** a fim de se distinguir não só os documentos de valor eventual, de eliminação sumária, como os de valor informativo e probatório. Na avaliação, primeiro devemos observar o valor “probatório” dos documentos.

Competência

Equipe técnica será constituída para integrar uma comissão de avaliação e destinação documental, formada por pessoas ligadas a áreas profissionais diversas, tais como:

- arquivista ou responsável pela guarda da documentação;
- profissionais ligados ao campo de conhecimento que trata o acervo, objeto de avaliação, entre outros.

A comissão de avaliação e destinação documental deve conhecer a estrutura e o funcionamento da instituição a ser avaliada (com o propósito de poder exercer de forma competente o seu trabalho).

Observações:

a) De acordo com o prazo de guarda, os documentos têm as seguintes características:

- Guarda eventual – de interesse efêmero, sem valor administrativo para o órgão.
- Guarda temporária – possuem valor administrativo, retido por um tempo específico.
- Guarda permanente – considerados de suma importância, possuem valores probatório e informativo.

⁶ CONARQ. *Classificação, Temporalidade, e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública*. Rio de Janeiro, 2001.

a) Instrumentos de destinação

Há 2 instrumentos básicos: **tabela de temporalidade e lista de eliminação**

Destinação de Documentos⁷

A destinação de documentos é um conjunto de operações que ocorre após a avaliação, que determina o encaminhamento dos documentos à guarda temporária, permanente ou eliminação. Esse conjunto de operações identificam os documentos produzidos e recebidos por um órgão e indicam o destino que se deve dar aos mesmos.

Os tipos de instrumentos de destinação de documentos⁸ são: Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD), Calendário de Transferência e Calendário de Recolhimento, Relação de Transferência e Relação de Recolhimento, Termo de Eliminação, Ata de Eliminação de Documentos e Edital de Ciência de Eliminação de Documentos.

A Tabela de temporalidade, conforme o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, *“tabela de temporalidade é um instrumento de destinação, previamente aprovado por uma autoridade, que determina prazos e condições de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos (prazo de eliminação). O grupo de comissão de avaliação e destinação é o órgão responsável pela elaboração da tabela de temporalidade”*.

Também podemos dizer que a tabela de temporalidade é: o registro esquemático do ciclo de vida documental do órgão. A aplicação da tabela de temporalidade permite eliminar documentos ainda no arquivo corrente.

O principais elementos constantes numa tabela de temporalidade são:

- tipo e/ou assunto dos documentos;
- período (datas-limites);
- quantificação;
- prazos de retenção (arquivos corrente e intermediário);
- destinação (transferência, recolhimento, microfilmagem ou eliminação);
- campo destinado a observações.

O Calendário de Transferência e o Calendário de Recolhimento determina a época de transferência de documentos dos arquivos correntes para os arquivos intermediários.

A Relação de Transferência e Relação de Recolhimento é um instrumento de controle utilizado para a transferência de documentos de um arquivo para outro. Esses instrumentos devem identificar as séries e os tipos documentais, as datas abrangentes, a quantidade de documentos, o órgão de origem da documentação e devem ser elaboradas em duas vias a serem encaminhadas juntamente com a documentação. Quando do recebimento, após a assinatura, uma via deve retornar ao órgão de origem e a outra fica junto ao órgão receptor.

O Termo de Eliminação é o instrumento em que consta o registro de informações sobre documentos eliminados após terem cumprido o prazo de guarda, e comprova e especifica que um determinado conjunto de documentos foi eliminado.

A Ata de Eliminação de Documentos é um documento onde deverá ser registrados todos os procedimentos relacionados à avaliação e destinação de documentos, e está deverá ser elaborada por uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD), que aprova a relação/listagem dos documentos a serem eliminados.

O Edital de Ciência de Eliminação de Documentos, tem como objetivo dar publicidade, em periódicos oficiais, ao ato de eliminação dos acervos arquivísticos sob a sua guarda. De acordo com a Resolução nº 5 do CONARQ, os editais para eliminação de documentos deverão consignar um prazo de 30 a 45 dias para possíveis manifestações ou, quando for o caso, possibilitar as partes interessadas requererem, a suas expensas, o desentranhamento de documentos ou cópias de peças de processos.

Identificação Arquivística e Tipologia Documental

Carmona Mendo (2004, p.41), referindo-se ao conceito de identificação definido na Espanha nas Actas de las Primeras Jornadas sobre Identificación de Fondos Documentales en las Administraciones Públicas, realizadas em Madrid, em 1991, explica que a identificação compreende:

[...] o processo de investigação e sistematização de categorias administrativas e arquivísticas nas quais se sustenta a estrutura de um fundo, sendo um dos seus objetivos principais assegurar através dos seu resultados a avaliação das séries documentais. (CARMONA MENDO, 2004, p.41).

Merece referencia os estudos de Martín-Palomino y Benito e La Torre Merino, autores que definem a identificação como “[...] fase do tratamento arquivístico que consiste na investigação e sistematização de categorias administrativas e arquivísticas em que se sustenta a estrutura de um fundo” (LA TORRE MERINO; MARTÍN-PALOMINO Y BENITO 2000, p.14 tradução nossa).

Essa definição foi desenvolvida no âmbito dos estudos de María Luisa Conde Villaverde, que toma por referencia os trabalhos do Grupo de Archivistas Municipales de Madrid, marcando o pioneirismo da Espanha na difusão da teoria e da metodologia a respeito dos processos de identificação como fase independente no âmbito das metodologias arquivísticas, diferenciando-a da classificação e da avaliação, afirmando que a identificação antecede à essas funções e todas antecedem à descrição.

Quando nos referimos à identificação para o tratamento dos fundos acumulados em arquivos, estamos falando do conhecimento dos elementos que constituem as séries documentais. Pedro López Gómez (1998, p.39), aponta que é importante que essas tarefas se apoiem no princípio básico da arquivística, isto é, no “princípio da proveniência” que deve ser a diretriz fundamental para o tratamento dos fundos de arquivo. Além disso, Pedro López Gómez ressalta que:

Este método deve ser combinado com a análise documental, que mediante o processo analítico dos documentos, nos permite, a partir do conhecimento das características externas e internas, chegar à identificação das séries documentais a que pertencem, e mediante um processo de síntese, pelo estudo das agrupações do-

⁷ BRASIL, Plano de Destinação de Documentos. Porto Alegre, 2001.

⁸ BRASIL, plano de destinação de documentos da universidade federal da fronteira sul – UFFS

cumentais, reconstruir tanto a organicidade como a funcionalidade dos arquivos e conseqüentemente das instituições que os produzem. (LÓPEZ GÓMEZ 1998, p.39).

O método analítico sustentado por Pedro López Gómez é denominado de análise documental para fins de normalização das séries documentais. A partir dos parâmetros da tipologia documental e diante da necessidade de implantar sistemas de gestão de documentos automatizados, que supõe padronização, as séries devem estar perfeitamente identificadas de maneira prévia, o que exige também o estudo prévio de tipos documentais.

Na dimensão desta necessidade de caracterizar os tipos documentais, inicia-se o debate das relações estabelecidas entre a arquivística e a diplomática. O resultado deste debate fica evidente nos vários projetos que foram surgindo. A Espanha registra numerosas iniciativas de criação de grupos de trabalho para identificar e avaliar documentos de arquivo.

No âmbito municipal outras propostas se destacam, “com forte personalidade”, apresentando resultados que somados se traduzem numa “verdadeira teoria da gestão de documentos em âmbito local”, como observa Pedro López Gómez (1998).

Os manuais de tipologia documental, elaborados com rigor pelo Grupo de Madri, passaram a servir de modelo para outros arquivistas e para outros conjuntos de documentos. (RODRIGUES, 2008, p.55).

Na mesma linha, Carmona Mendo (2004, p.42 tradução nossa, grifo da autora) aponta que:

A identificação é a melhor ferramenta para aplicar o princípio básico da arquivística: o de respeito à proveniência e da ordem original. Consiste na investigação das características dos elementos implicados na gênese do fundo: o sujeito produtor e o objeto produzido. Entende-se por sujeito produtor a pessoa física, família ou organismo que produziu e/ou acumulou o fundo. Entende-se por objeto produzido a totalidade do fundo e cada uma das agrupações documentais que o compõem.

Neste sentido, Carmona Mendo (2004) ressalta que a identificação é um método analítico que sustenta todo o tratamento arquivístico dos documentos que compõem o fundo de arquivo de qualquer organização, seja pública ou privada, e que pode ser aplicado em todo o ciclo de vida dos documentos e que tem dois objetos: o órgão produtor e os documentos por ele produzidos.

Rodrigues (2008), Martín-Palomino y Benito e La Torre Merino (2000), Carmona Mendo (2004), analisam este método a partir de duas grandes etapas, a saber: identificação do órgão produtor (elemento orgânico e funcional); e identificação e do tipo documental, para definir as séries documentais.

Identificação do órgão produtor

A primeira etapa do método proposto pelos autores analisados é a identificação do organismo produtor, ou seja, é a coleta de dados sobre as informações essenciais a respeito da estrutura orgânica do órgão produtor.

A autora ressalta que também é necessária a investigação de seu elemento funcional nesta primeira etapa, com a finalidade de entender as competências, funções, atividades, tarefas e procedi-

mentos administrativos da instituição em análise, que se materializam nos documentos de arquivo que formam as diferentes séries documentais.

A finalidade dessa primeira etapa do método proposto pela identificação é conhecer o completo funcionamento do órgão, as estruturas hierárquicas e suas atribuições, através de uma exaustiva investigação destes elementos orgânicos e funcionais, a partir das fontes de informações específicas, como explica Carmona Mendo:

As fontes que devemos consultar são as externas e internas. Entre as primeiras podemos citar: boletins oficiais, legislação, estudos históricos realizados...; entre as internas: a própria documentação que é objeto de estudo, ou seja, as normas internas produzidas pelas instituições, e quando seja possível, realizar entrevistas com os responsáveis pela gênese dos documentos. (CARMONA MENDO, 2004, p.42)

Carmona Mendo (2004, p.43) e Rodrigues (2008, p.71), apontam que os elementos a serem considerados neste estudo sobre as categorias administrativas são:

- As datas de criação e/ou extinção de órgão das administrações;
- As normas e a legislação que regularam ou regulam o seu funcionamento (competências, funções, atividades e procedimentos administrativos);
- Órgão que tenham precedido o desenvolvimento das competências análogas; e,
- Órgãos que herdaram competências semelhantes.

Como resultado deste levantamento de dados, são elaborados os seguintes instrumentos, produtos dessa primeira etapa da identificação:

- Índices de organismos produtores (também chamados de ficheros de organismos);
- Repertório de organogramas (permitem conhecer a estrutura e suas modificações de forma gráfica durante sua vigência);
- Índice legislativo (também chamado de repertório legislativo de órgãos produtores), um instrumento que tem por objetivo o estudo de cada norma individualizada referenciada no primeiro instrumento.

A partir desses dados coletados e estruturados nos instrumentos referenciados, o arquivista estará apto e bem preparado com condições para obter uma imagem fiel e completa da organização produtora, desenvolvendo parâmetros seguros para a gestão de documentos.

Concluída esta etapa, inicia-se a segunda etapa do método proposto, ou seja, a identificação do tipo documental e das séries documentais.

Identificação de tipos documentais

A segunda etapa da metodologia se caracteriza pelo estudo detalhado do tipo documental, através da análise dos elementos que identificam os documentos e que por comparação se agrupam na mesma série documental, tornando seguro o tratamento técnico destes conjuntos (as séries documentais) durante todas as fases do seu ciclo de vida, bem como a elaboração de instrumentos estáveis que normalizem os procedimentos para o correto funcionamento dos sistemas de arquivos.

Segundo Duplá Del Moral (apud CARMONA MENDO, 2004, p.43),

[...] se define a série documental como o conjunto de documentos que correspondem a um mesmo tipo documental, produzido por um mesmo órgão, seu antecessor e sucessor, sempre que não forme parte de outro fundo de arquivo; no exercício de uma função determinada. Geralmente estão sujeitos a um mesmo procedimento administrativo e apresentam a mesma aparência e um conteúdo informativo homogêneo.

Para Rodrigues (2008, p.74), este mesmo grupo de autores parte de um parâmetro conceitual normalizado de série documental, “[...] representado pela seguinte fórmula: série = sujeito produtor + função tipo documental”.

No Brasil, de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística de São Paulo (2010, p.76), o conceito de série documental remete “à sequência de unidades de um mesmo tipo documental”, cuja denominação obedece a seguinte fórmula: espécie + atividade.

O núcleo duro da definição esta no reconhecimento da atividade como fundamento do reconhecimento do tipo documental e de seu agrupamento em séries.

Entende-se por tipo documental, a “unidade produzida por um organismo no desenvolvimento de uma competência concreta, regulamentada por uma norma de procedimento e cujo formato, conteúdo informativo e suporte são homogêneos” e por série documental, “o conjunto de documentos produzidos por um mesmo sujeito produtor no desenvolvimento da mesma função e cuja atuação administrativa foi plasmada num mesmo tipo documental” (RODRIGUES, 2008, p.74).

O conceito de espécie e tipo documental, introduzidos por Heloisa Bellotto na arquivística brasileira, são objetos de estudos da Diplomática e da Tipologia Documental, respectivamente.

O que se verifica na literatura, é que o objeto da Diplomática e seu campo de estudos sofrem uma adaptação na sua metodologia para atender às necessidades de sua aplicabilidade no campo das outras ciências que auxilia, ou seja, num primeiro momento o Direito, depois a História e hoje a Arquivística.

Sempre adequado às necessidades de registro de dados sobre o documento arquivístico e considerando as informações que serão usadas nas análises posteriores efetuadas no campo das demais funções arquivísticas, este modelo metodológico vai além da caracterização da estrutura documental, campo de estudos da diplomática clássica, buscando a contextualização do documento, chave para a compreensão e tratamento do documento arquivístico, campo de estudos da tipologia documental. (RODRIGUES, 2008, p. 162).

A partir da metade do século XX até os dias atuais, os arquivistas veem na diplomática novos usos para essa ciência no campo de investigação da arquivística, isto é, como um método de análise imprescindível para compreender o complexo processo de produção dos documentos criados pela burocracia moderna. Bellotto (2002) explica que:

O objeto do moderno campo de estudos da Diplomática é a unidade arquivística elementar analisada enquanto espécie documental, servindo-se dos seus aspectos formais para definir a natureza jurídica dos atos nela implicados, tanto relativamente à sua produção, como a seus efeitos (CARUCCI, 1987 apud BELLOTTO, 2002, p.17).

Nessa perspectiva, a autora faz distinção entre o objeto da diplomática clássica e da nova diplomática, a tipologia documental, e seu método de análise, que são complementares para a identificação dos documentos arquivísticos.

As metodologias de tratamento documental num e noutro campo são distintas, porém, ao mesmo tempo, imbricadas. O campo de aplicação da Diplomática gira em torno do verídico quanto à estrutura e à finalidade do ato jurídico. Já o da Tipologia gira em torno da relação dos documentos com as atividades institucionais/pessoais. (BELLOTTO, 2002, p. 21)

Heloisa Bellotto (apud Rodrigues 2008, p.140), aponta que podemos estabelecer dois pontos de partida para a análise tipológica: o da diplomática ou o da arquivística.

1. Quando se parte da diplomática, o elemento inicial é a decodificação do próprio documento, sendo suas etapas: da anatomia do texto ao discurso, do discurso à espécie, da espécie ao tipo, do tipo à atividade, da atividade ao produtor.

2. Quando se parte da arquivística, o elemento inicial tem que ser necessariamente a entidade produtora, cujo percurso é: da competência à estrutura, da estrutura ao funcionamento, do funcionamento à atividade refletida no documento, da atividade ao tipo, do tipo à espécie, da espécie ao documento.

A Tipologia documental é a ampliação da Diplomática na direção da gênese documental, ou seja, é a determinação e contextualização da competência, funções e atividades da instituição geradora/acumuladora em um determinado contexto documental.

Enquanto a espécie documental é o objeto da Diplomática, a Tipologia Documental, representando melhor uma extensão da Diplomática em direção à Arquivística, tem por objeto o tipo documental, entendido como a “configuração que assume a espécie documental de acordo com a atividade que a gerou” [...] (BELLOTTO, 2002, p.19, grifo da autora).

Os autores analisados apontam que uma vez coletadas, estruturadas e analisadas as informações da primeira etapa da identificação arquivística (estruturas orgânicas e funcionais – competências, funções, atividades), passase a estudar as normas e os procedimentos administrativos, bem como os trâmites que tiveram cada tipo documental desde sua produção. Nesta etapa será formatado o instrumento que registra os dados de cada série documental, produzida ou acumulada, denominados:

- ficha de identificação e avaliação de séries documentais (Conde Villaverde, 1996; Martín-Palomino y Benito e La Torre Merino, 2000)
- ficha de tipos documentais (Molina Nortes e Leyva Palma, 1996 apud RODRIGUES, 2008, p.75).
- sistemas ou manuais de tipologia documental (RODRIGUES, 2008)

Como aponta segundo Carmona Mendo (2004, p.44-46), o resultado do desenvolvimento, análise e aplicação das duas etapas de identificação arquivística permitirá ao arquivista conhecer e desenvolver parâmetros seguros para:

- A correta denominação da série, ou seja, sua definição; o aspecto externo e a materialidade do documento: meio pelo qual se transmite a mensagem; o suporte; o formato; e, a tradição documental, ou seja, se cópia, minuta ou original.

- O organismo produtor, as modificações orgânicas e funcionais decorrentes de sua evolução no tempo e no espaço, chegando até a unidade administrativa encarregada da gestão das séries documentais em sua responsabilidade.

- A legislação que regulamenta as funções materializadas nos distintos tipos documentais. Os tramites ou procedimentos administrativos que explica a gênese do tipo documental, conhecimento importantíssimo para delimitar corretamente a vigência administrativa, jurídica e/ou histórica dos documentos para a sua avaliação.

- A tipologia documental, os documentos básicos que compõem um processo ou dossiê, no caso de documentos compostos.

- A ordenação das séries, que dependerá das características identificadas nos tipos documentais que vem determinada pelo órgão produtor.

- O conteúdo dos documentos, sobre as pessoas, datas, lugares, etc. e os assuntos que aparecem em cada série.

- A vigência administrativa que virá determinada por uma norma administrativa do direito para cada série documental.

- A conveniência de conservar ou eliminar as séries documentais de acordo com seus prazos de vigência administrativas e jurídicas.

- O acesso e o grau de consulta dos documentos pelos usuários, ou seja, é possível orientar a informação determinada pelas próprias normas ou necessidades dos usuários.

A gestão de documentos se caracteriza como um processo de intervenção no ciclo de vida dos documentos de arquivo, incidindo sobre o momento de produção e acumulação na primeira e segunda idade e que se sustenta na classificação e avaliação. Para o desenvolvimento destes programas é necessário a padronização de procedimentos, o que tem início pela denominação correta dos documentos contextualizada no âmbito das competências, funções, atividades, tarefas e procedimentos desenvolvidos pelo órgão que os produziram.

Posto isso, verificamos que existe uma estreita relação da identificação arquivística com a gestão de documentos, uma vez que ela se apresenta no campo teórico como um método analítico baseado nos princípios propostos pela diplomática, mais especificamente nos parâmetros dos estudos de tipologia documental.

TIPOLOGIA DOCUMENTAL

SUPORTE:

Material sobre o qual as informações são registradas. Ex: Fita magnética, filme de nitrato, papel, CD

FORMA

Características físicas de apresentação, das técnicas de registro e da estrutura da informação, conteúdo de um documento. Estágio de PREPARAÇÃO e TRANSMISSÃO de documentos. Ex: Cópia, original, rascunho, minuta.

FORMATO

Configuração física de um suporte de acordo com a sua natureza e o modo como foi confeccionado. Ex: Formulário, ficha, livro, caderno, planta, folha, cartaz, microficha, rolo de filme, tira de microfilme

GÊNERO

Designação dos documentos segundo aspecto de sua formatação nos diferentes suportes. Segundo a maneira que a informação foi registrada.

A) Documentos textuais: informações escrita ou textual. Ex: contrato, ata, relatório, certidão

B) Documentos audiovisuais (analógico): informação esteja em forma de som e/ou imagem em movimento. Ex: filme, registro sonoro em fita cassete. Temos os sonoros (em som) e os filmográficos (em filme)

C) Documentos micrográficos: em microforma. Ex: microfilmes e microfichas.

D) Documentos iconográficos: em imagem estática. Ex: fotografia, negativos, diapositivos (slides), desenhos, gravuras

E) Documentos cartográficos: representação de forma reduzida de uma área maior. Ex: mapa, perfil, planta

F) Documentos informáticos ou digitais: codificado em dígitos binários, produzido, tramitado e armazenado por sistema computacional. Ex: arquivo em MP3, arquivo do Word, DVD

ESPÉCIE

Designação do documento segundo seu aspecto formal e da aplicação a que esse documento se destina

Carta, certidão, decreto, edital, ofício, relatório, requerimento, gravura, diapositivo (slide), planta, mapa

TIPO

Soma da espécie documental com atividade fim (finalidade) a que o documento se destina

Atestados médicos, atas de reunião dos empregados, cartas precatórias, cartas régias, cartas-patentes, decretos sem número, decreto-leis, decretos legislativos, fotografias temáticas, retratos, litografuras, serigrafias e xilografuras

ESPÉCIE	TIPO
Atestado	Atestado Médico
Ata	Ata de Reunião dos Empregados
Certidão	Certidão de Nascimento
Edital	Edital de Concurso Público

Natureza do Assunto:

A) Ostensivos/Ordinário: pode ser de livre conhecimento

B) Sigiloso: deve ser de conhecimento restrito

ULTRASSECRETO

SECRETO

SIGILOSO

CLASSIFICAÇÃO	DURAÇÃO DO SIGILO	RENOVAÇÃO
Ultrassecreto	25 anos	Sim (um período igual)
Secreto	15 anos	Não
Reservado	05 anos	Não

De acordo com a obra *Estudos Avançados em Arquivologia*⁹, as organizações podem apresentar as seguintes tipologias documentais:

- Informação estratégica que apoia o planejamento e o processo de tomada de decisão e, por sua vez, possibilita definir ações de médio e longo prazo;
- Informação sobre o negócio que possibilita a prospecção e o monitoramento de concorrentes e entrantes, bem como observar o comportamento dos clientes;
- Informação financeira que possibilita o processamento de custos, lucros, riscos e controles;
- Informação comercial que subsidia as atividades relacionadas às transações comerciais no país e no exterior;
- Informação estatística como séries históricas, estudos comparativos etc.;
- Informação gerencial que auxilia a gestão da qualidade, o gerenciamento de projetos, a gestão de pessoas etc.;
- Informação tecnológica que subsidia a pesquisa e desenvolvimento (P&D) buscando a inovação de produtos, materiais e processos.

Cada tipologia congrega inúmeros tipos documentais que, por sua vez, são relacionados às responsabilidades, funções, atividades e tarefas desempenhadas na organização, dessa forma os documentos devem ser gerenciados desde a sua gênese, por meio da gestão documental.

A gestão documental permite a integração, importação e exportação de conteúdos de diversos tipos, formatos, produtos e ambientes: texto, imagem, folhas de dados, gráficos, áudio, vídeo, e-mail, fax e páginas web.

A impressão de documentos ou a gravação em CD-ROM, DVD, ou outro suporte eletrônico/digital poderá ser feita, desde que o usuário tenha sido autorizado (níveis de acesso) para tal ação. Além disso, a GD propicia maior segurança no que tange às assinaturas eletrônicas, à certificação cronológica e controle de acessos aos documentos/informações.

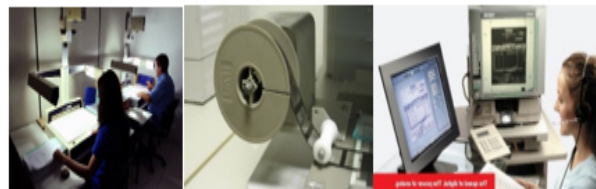
O suporte físico é o meio físico empregado para registrar documentos, ou seja, é a base onde se encontra determinada informação ou mesmo um documento. A matéria do concurso pede especificamente para tratarmos de microfilmagem:

Microfilmagem¹⁰

Microfilme é o resultado do processo de reprodução em filme, de documentos, dados e imagens, por meios fotográficos ou eletrônicos, em diferentes graus de redução. O microfilme reduz os espaços em aproximadamente 98%, em relação ao documento original. Dessa forma, há um domínio maior da massa documental, implicando a busca mais eficiente da informação.

A microfilmagem não elimina o prévio tratamento da documentação. O objetivo da microfilmagem é reduzir o volume documental e garantir a durabilidade das informações documentais. Um microfilme tem vida útil de 500 anos.

A microfilmagem está prevista na Lei Nº 5.433, de 8 de maio de 1968, regulamentada pelo Decreto Nº 1.799/1996).



A seguir apresentaremos a legislação pertinente a microfilmagem:

LEI Nº 5.433, DE 8 DE MAIO DE 1968

Regula a microfilmagem de documentos oficiais e dá outras providências.

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

Art 1º É autorizada, em todo o território nacional, a microfilmagem de documentos particulares e oficiais arquivados, êstes de órgãos federais, estaduais e municipais.

§ 1º Os microfilmes de que trata esta Lei, assim como as certidões, os traslados e as cópias fotográficas obtidas diretamente dos filmes produzirão os mesmos efeitos legais dos documentos originais em juízo ou fora dele.

§ 2º Os documentos microfilmados poderão, a critério da autoridade competente, ser eliminados por incineração, destruição mecânica ou por outro processo adequado que assegure a sua desintegração.

§ 3º A incineração dos documentos microfilmados ou sua transferência para outro local far-se-á mediante lavratura de termo, por autoridade competente, em livro próprio.

§ 4º Os filmes negativos resultantes de microfilmagem ficarão arquivados na repartição detentora do arquivo, vedada sua saída sob qualquer pretexto.

§ 5º A eliminação ou transferência para outro local dos documentos microfilmados far-se-á mediante lavratura de termo em livro próprio pela autoridade competente.

§ 6º Os originais dos documentos ainda em trânsito, microfilmados não poderão ser eliminados antes de seu arquivamento.

§ 7º Quando houver conveniência, ou por medida de segurança, poderão excepcionalmente ser microfilmados documentos ainda não arquivados, desde que autorizados por autoridade competente.

Art 2º Os documentos de valor histórico não deverão ser eliminados, podendo ser arquivados em local diverso da repartição detentora dos mesmos.

Art 3º O Poder Executivo regulamentará, no prazo de 90 (noventa) dias, a presente Lei, indicando as autoridades competentes, nas esferas federais, estaduais e municipais para a autenticação de traslados e certidões originárias de microfilmagem de documentos oficiais.

§ 1º O decreto de regulamentação determinará, igualmente, quais os cartórios e órgãos públicos capacitados para efetuarem a microfilmagem de documentos particulares, bem como os requisitos que a microfilmagem realizada por aqueles cartórios e órgãos públicos devem preencher para serem autenticados, a fim de produzirem efeitos jurídicos, em juízo ou fora dele, quer os microfilmes, quer os seus traslados e certidões originárias.

§ 2º Prescreverá também o decreto as condições que os cartórios competentes terão de cumprir para a autenticação de microfilmes realizados por particulares, para produzir efeitos jurídicos contra terceiros.

⁹ *Estudos avançados em Arquivologia/Marta Lígia Pomim Valentim (org.) – Marília. Oficina Universitária; São Paulo. Cultura Acadêmica, 2012.*

¹⁰ VALENTINI, Renato. *Arquivologia para concursos. Elsevier, 4. ed. Rio de Janeiro, 2013.*

Art 4º É dispensável o reconhecimento da firma da autoridade que autenticar os documentos oficiais arquivados, para efeito de microfilmagem e os traslados e certidões originais de microfimes.

Art 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art 6º Revogam-se as disposições em contrário.

DECRETO Nº 1.799, DE 30 DE JANEIRO DE 1996

Regulamenta a Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968, que regula a microfilmagem de documentos oficiais, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na art. 3º da Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968,

DECRETA:

Art. 1º A microfilmagem, em todo território nacional, autorizada pela Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968, abrange os documentos oficiais ou públicos, de qualquer espécie e em qualquer suporte, produzidos e recebidos pelos órgãos dos Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, inclusive da Administração indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e os documentos particulares ou privados, de pessoas físicas ou jurídicas.

Art. 2º A emissão de cópias, traslados e certidões extraídas de microfimes, bem assim a autenticação desses documentos, para que possam produzir efeitos legais, em juízo ou fora dele, é regulada por este Decreto.

Art. 3º Entende-se por microfilme, para fins deste Decreto, o resultado do processo de reprodução em filme, de documentos, dados e imagens, por meios fotográficos ou eletrônicos, em diferentes graus de redução.

Art. 4º A microfilmagem será feita em equipamentos que garantam a fiel reprodução das informações, sendo permitida a utilização de qualquer microforma.

Parágrafo único. Em se tratando da utilização de microfichas, além dos procedimentos previstos neste Decreto, tanto a original como a cópia terão, na sua parte superior, área reservada à titulação, à identificação e à numeração seqüencial, legíveis com a vista desarmada, e fotogramas destinados à indexação.

Art. 5º A microfilmagem, de qualquer espécie, será feita sempre em filme original, com o mínimo de 180 linhas por milímetro de definição, garantida a segurança e a qualidade de imagem e de reprodução.

§ 1º Será obrigatória, para efeito de segurança, a extração de filme cópia do filme original.

§ 2º Fica vedada a utilização de filmes atualizáveis, de qualquer tipo, tanto para a confecção do original, como para a extração de cópias.

§ 3º O armazenamento do filme original deverá ser feito em local diferente do seu filme cópia.

Art. 6º Na microfilmagem poderá ser utilizado qualquer grau de redução, garantida a legibilidade e a qualidade de reprodução.

Parágrafo único. Quando se tratar de original cujo tamanho ultrapasse a dimensão máxima do campo fotográfico do equipamento em uso, a microfilmagem poderá ser feita por etapas, sendo obrigatória a repetição de uma parte da imagem anterior na imagem subsequente, de modo que se possa identificar, por superposição, a continuidade entre as seções adjacentes microfilmadas.

Art. 7º Na microfilmagem de documentos, cada série será precedida de imagem de abertura, com os seguintes elementos:

I - identificação do detentor dos documentos, a serem microfilmados;

II - número do microfilme, se for o caso;

III - local e data da microfilmagem;

IV - registro no Ministério da Justiça;

V - ordenação, identificação e resumo da série de documentos a serem microfilmados;

VI - menção, quando for o caso, de que a série de documentos a serem microfilmados é continuação da série contida em microfilme anterior;

VII - identificação do equipamento utilizado, da unidade filmadora e do grau de redução;

VIII - nome por extenso, qualificação funcional, se for o caso, e assinatura do detentor dos documentos a serem microfilmados;

IX - nome por extenso, qualificação funcional e assinatura do responsável pela unidade, cartório ou empresa executora da microfilmagem.

Art. 8º No final da microfilmagem de cada série, será reproduzida a imagem de encerramento, imediatamente após o último documento, com os seguintes elementos:

I - identificação do detentor dos documentos microfilmados;

II - informações complementares relativas ao inciso V do artigo anterior;

III - termo de encerramento atestando a fiel observância às disposições deste Decreto;

IV - menção, quando for o caso, de que a série de documentos microfilmados continua em microfilme posterior;

V - nome por extenso, qualificação funcional e assinatura do responsável pela unidade, cartório ou empresa executora da microfilmagem.

Art. 9º Os documentos da mesma série ou seqüência, eventualmente omitidos quando da microfilmagem, ou aqueles cujas imagens não apresentarem legibilidade, por falha de operação ou por problema técnico, serão reproduzidos posteriormente, não sendo permitido corte ou inserção no filme original.

§ 1º A microfilmagem destes documentos será precedida de uma imagem de observação, com os seguintes elementos:

a) identificação do microfilme, local e data;

b) descrição das irregularidades constatadas;

c) nome por extenso, qualificação funcional e assinatura do responsável pela unidade, cartório ou empresa executora da microfilmagem.

§ 2º É obrigatório fazer indexação remissiva para recuperar as informações e assegurar a localização dos documentos.

§ 3º Caso a complementação não satisfaça os padrões de qualidade exigidos, a microfilmagem dessa série de documentos deverá ser repetida integralmente.

Art. 10. Para o processamento dos filmes, serão utilizados equipamentos e técnicas que assegurem ao filme alto poder de definição, densidade uniforme e durabilidade.

Art. 11. Os documentos, em tramitação ou em estudo, poderão, a critério da autoridade competente, ser microfilmados, não sendo permitida a sua eliminação até a definição de sua destinação final.

Art. 12. A eliminação de documentos, após a microfilmagem, dar-se-á por meios que garantam sua inutilização, sendo a mesma precedida de lavratura de termo próprio e após a revisão e a extração de filme cópia.

Parágrafo único. A eliminação de documentos oficiais ou públicos só deverá ocorrer se prevista na tabela de temporalidade do órgão, aprovada pela autoridade competente na esfera de sua atuação e respeitado o disposto no art. 9º da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 13. Os documentos oficiais ou públicos, com valor de guarda permanente, não poderão ser eliminados após a microfilmagem, devendo ser recolhidos ao arquivo público de sua esfera de atuação ou preservados pelo próprio órgão detentor.

Art. 14. Os traslados, as certidões e as cópias em papel ou em filme de documentos microfilmados, para produzirem efeitos legais em juízo ou fora dele, deverão estar autenticados pela autoridade competente detentora do filme original.

§ 1º Em se tratando de cópia em filme, extraída de microfilmes de documentos privados, deverá ser emitido termo próprio, no qual constará que o filme que o acompanha é cópia fiel do filme original, cuja autenticação far-se-á nos cartórios que satisfizerem os requisitos especificados no artigo seguinte.

§ 2º Em se tratando de cópia em papel, extraída de microfilmes de documentos privados, a autenticação far-se-á por meio de carimbo, aposto em cada folha, nos cartórios que satisfizerem os requisitos especificados no artigo seguinte.

§ 3º A cópia em papel, de que trata o parágrafo anterior, poderá ser extraída utilizando-se qualquer meio de reprodução, desde que seja assegurada a sua fidelidade e a sua qualidade de leitura.

Art. 15. A microfilmagem de documentos poderá ser feita por empresas e cartórios habilitados nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. (Revogado pelo Decreto nº 10.148, de 2019)

Art. 16. As empresas e os cartórios que se dedicarem a microfilmagem de documentos de terceiros, fornecerão, obrigatoriamente, um documento de garantia, declarando:

I - que a microfilmagem foi executada de acordo com o disposto neste Decreto;

II - que se responsabilizam pelo padrão de qualidade do serviço executado;

III - que o usuário passa a ser responsável pelo manuseio e conservação das microformas.

Art. 17. Os microfilmes e filmes cópias, produzidos no exterior, somente terão valor legal, em juízo ou fora dele, quando:

I - autenticados por autoridade estrangeira competente;

II - tiverem reconhecida, pela autoridade consular brasileira, a firma da autoridade estrangeira que os houver autenticado;

III - forem acompanhados de tradução oficial.

Art. 18. Os microfilmes originais e os filmes cópias resultantes de microfilmagem de documentos sujeitos à fiscalização, ou necessários à prestação de contas, deverão ser mantidos pelos prazos de prescrição a que estariam sujeitos os seus respectivos originais.

Art. 19. As infrações às normas deste Decreto, por parte dos cartórios e empresas registrados no Ministério da Justiça sujeitarão o infrator, observada a gravidade do fato, às penalidades de advertência ou suspensão do registro, sem prejuízo das sanções penais e civis cabíveis.

Parágrafo único. No caso de reincidência por falta grave, o registro para microfilmagem será cassado definitivamente.

Art. 20. O Ministério da Justiça expedirá as instruções que se fizerem necessárias ao cumprimento deste Decreto.

Art. 21. Revoga-se o Decreto nº 64.398, de 24 de abril de 1969.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Comentários sobre a Legislação Pertinente à Microfilmagem

A Lei Nº 5.433, de 08 de maio de 1968 regula a microfilmagem de documentos oficiais em 6 artigos.

Ressaltamos o Art. 1º que trata da autorização da utilização da microfilmagem de documentos particulares e oficiais, e do arquivamento e eliminação dos microfilmes; e o Art. 2º apresenta o fato de que os documentos “históricos” não devem ser eliminados, podendo ser arquivados em local diferente do organismo detentor dos mesmos.

O Decreto Nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996 regulamenta a Lei Nº 5.433/1968.

Ressaltamos o Art. 3º que define microfilme como o resultado do processo de reprodução em filme, de documentos, dados e imagens, por meios fotográficos ou eletrônicos, em diferentes graus de redução; os artigos 7º e 8º que tratam dos elementos de imagem de abertura, e dos elementos de imagem de encerramento, respectivamente; e o Art. 13 que trata da guarda permanente dos documentos oficiais e públicos após a microfilmagem pelo arquivo público ou órgão detentor, pois os documentos microfilmados não poderão mais ser eliminados.

Propósitos da Microfilmagem

1º Microfilmagem de Substituição: ocorre quando o documento microfilmado não tem valor permanente (secundário), podendo, dessa forma, ser eliminado. Assim, libera espaço nos arquivos corrente e intermediário. Como o documento original (no suporte papel) será eliminado, substituiremos o mesmo pelo microfilme.

2º Microfilmagem de Preservação: ocorre quando o documento original tem valor permanente (secundário). Por essa razão, mesmo microfilmado, ele nunca poderá ser eliminado. Será preservado em definitivo. A razão da microfilmagem é preservar o documento original, sendo utilizado o microfilme para fins de consulta.

Etapas do Processo de Microfilmagem

Etapa 1: Preparo do Documento: para preparar os documentos para a microfilmagem é necessário remover os grampos e clips, desamassar todos os documentos e definir o arranjo da documentação. Outros procedimentos do preparo podem envolver pequenos remendos e reparos.

Etapa 2: Microfilmagem: depois que os documentos estiverem preparados os documentos serão microfilmados por microfilmadoras rotativas ou planetárias. Fatores como tamanho e estado de conservação dos documentos devem ser levados em consideração ao escolher os equipamentos a serem utilizados.

Etapa 3: Processamento: o processamento é o procedimento que dará visibilidade ao documento microfilmado.

Etapa 4: Duplicação: a microforma original deve ser preservada em um arquivo de segurança, e as cópias poderão ser acessadas por quem possuir os direitos.

A seguir apresenta-se um quadro com as vantagens e as desvantagens da microfilmagem:

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Validade legal (confere ao microfilme o mesmo valor do documento original);	Alto custo
Economia de espaço;	Dificuldade de comparação entre imagens em um mesmo documento.
Redução do volume de papéis e documentos;	
Segurança na conservação dos documentos vitais da empresa;	
Facilidade de consulta a documentos arquivados;	
Durabilidade do suporte;	
Complementação de acervos;	
Reprodução fiel e exata do documentos microfilmado (às vezes, um documento encontra-se em mau estado de conservação, mas a imagem não será a reprodução exata do documento original, e sim do documento microfilmado, mas a imagem não será a reprodução exata do documento original, e sim do documento microfilmado). Portanto, a leitura do documento não ocorrerá de forma tão fácil. Haverá um pouco de dificuldade, nesses casos específicos.	
Preservação dos documentos originais;	
Favorece o sigilo documental.	

Digitalização e Automação¹¹

O termo automação é um termo polissêmico, ou seja, a palavra é capaz de reunir diversos significados. O termo – ou os seus sinônimos: “automatização” e “informatização” – representa, de uma maneira geral, a substituição do trabalho do homem, manual, por sistemas previamente programados que se auto-controlam, regulam e realizam uma série de operações em velocidade superior à capacidade humana.

Em arquivos, ou na literatura da área, a automação pode se referir, primeiramente, à utilização de computadores para realizar as práticas arquivísticas (produções de índices, inventários, pesquisa, acesso etc.). Dessa maneira, a máquina é utilizada para substituir o longo trabalho manual que vários profissionais teriam que dispensar para produzir instrumentos de recuperação em arquivos. O termo automação, nesse sentido, é utilizado no sentido genérico, para designar qualquer atividade que envolva a utilização de computadores.

A inserção de documentos eletrônicos num ambiente arquivístico é considerado um “sintoma” de automação das unidades arquivísticas. Sendo assim, o termo automação é utilizado nos discursos sobre as práticas de produção, uso e armazenamento de documentos arquivísticos eletrônicos.

Outro uso comum para o termo automação é o que associa o fornecimento de serviços relacionados aos documentos arquivísticos através da Internet. O atendimento de referência em arquivos – ou a disseminação da informação – tem atingido cada vez mais usuários através dos sites de instituições arquivísticas naquilo que alguns autores podem designar como automação dos serviços de atendimento ao usuário de arquivos.

Mas é com o processo de seleção de sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos, ou seja, o que pode ser designado, grosso modo, como a busca por um software que gerencie a produção, uso e destinação dos documentos arquivísticos produzidos em uma organização, que o termo automação está mais associado. É comum, portanto, na literatura encontrar a expressão “automação de arquivos” no sentido de processo de seleção de um aplicativo indicado para o controle da gestão documental arquivística.

Dica: O Gerenciamento Eletrônico dos Documentos (GED) funciona com softwares e hardwares específicos e usa, geralmente, as mídias ópticas para armazenamento. A sua finalidade é otimizar e racionalizar a gestão documental.

Principais Conceitos

A digitalização é o processo de conversão de um documento para o formato digital por meio de dispositivo apropriado, como um escâner (definição do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, do Arquivo Nacional)

Os documentos eletrônicos são elaborados por meio de um computador, sendo seu autor identificável por meio de um código, chave e outros procedimentos técnicos, e conservados, grande parte deles, em memórias eletrônicas de massa.

¹¹ VALENTINI, Renato. *Arquivologia para concursos*. Elsevier, 4. ed. Rio de Janeiro, 2013.

NEGREIROS, L. R.; DIAS, E. W. **AUTOMAÇÃO DE ARQUIVOS NO BRASIL: OS DISCURSOS E SEUS MOMENTOS**. Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 38-53, jan./jun.2007.

Vantagens e Desvantagens dos Documentos Digitais

Vantagens	Desvantagens
Economia de espaço físico;	Os documentos processados por computador podem ser manipulados com facilidade, sendo instáveis e extremamente vulneráveis à intervenção humana e à obsolescência tecnológica
Ganho de produtividade;	
Facilidade de acesso aos estoques.	

No GED, os documentos são preparados para serem digitalizados em “escâners especiais”. Depois de digitalizados, eles são conferidos e gravados em meios magnéticos ou discos ópticos.

Tecnologias Relacionadas à Arquivologia

- **Document Management - DM (Gerenciamento de Documentos):** é a tecnologia que permite gerenciar a produção, revisão, aprovação e eliminação de documentos eletrônicos. O setor de protocolo se beneficiou bastante com ela.

- **Document Imaging - DI (Gerenciamento da Imagem dos Documentos):** é a tecnologia mais divulgada do GED. Converte papel em imagem (meio físico para o digital), através do processo de digitalização, com o uso de scanners.

- **Record and Information Management - RIM:** é o gerenciamento do ciclo vital de um documento, não importando a mídia em que ele se insira.

- **Workflow (Gestão do Fluxo de Trabalho):** controla e gerencia processos dentro de uma organização, garantindo que as tarefas sejam executadas por pessoas capacitadas, e no espaço de tempo previsto.

PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO

A manutenção dos documentos pelo prazo determinado na tabela de temporalidade dependem de três aspectos:

Fatores de deterioração em acervos de arquivos

Conhecendo-se a natureza dos materiais componentes dos acervos e seu comportamento diante dos fatores aos quais estão expostos, torna-se bastante fácil detectar elementos nocivos e traçar políticas de conservação para minimizá-los.

A grande maioria dos arquivos é constituída de documentos impressos, e o papel é basicamente composto por fibras de celulose, portanto, identificar os principais agentes nocivos da celulose e descobrir soluções para evita-los é um grande passo na preservação e na conservação documental.

Essa degradação à qual os acervos estão sujeitos não se limita a um único fator, pelo contrário, são várias as formas dessa degradação ocorrer, como veremos a seguir:

1. Fatores ambientais

São os agentes encontrados no ambiente físico do acervo, como por exemplo, Temperatura, Umidade Relativa do Ar, Radiação da Luz, Qualidade do Ar.

- Temperatura e umidade relativa

O calor e a umidade contribuem significativamente para a destruição dos documentos, principalmente quando em suporte-papel. O desequilíbrio de um interfere no equilíbrio do outro. O calor acelera a deterioração. A velocidade de muitas reações químicas, é dobrada a cada aumento de 10°C. A alteração da umidade relativa proporciona as condições necessárias para desencadear intensas reações químicas nos materiais.

A circulação do ar ambiente representa um fator bastante importante para amenizar os efeitos da temperatura e umidade relativa elevada.

- Radiação da luz

Toda fonte de luz, emite radiação nociva aos materiais de acervos, provocando consideráveis danos através da oxidação.

Algumas medidas podem ser tomadas para proteção dos acervos:

- As janelas devem ser protegidas por cortinas ou persianas que bloqueiem totalmente o sol;
- Filtros feitos de filmes especiais também ajudam no controle da radiação UV, tanto nos vidros de janelas quanto em lâmpadas fluorescentes.

- Qualidades do ar

O controle da qualidade é muito importante porque os gases e as partículas sólidas contribuem muito para a deterioração de materiais de bibliotecas e arquivos, destacando que esses poluentes podem tanto vir do ambiente externo como podem ser gerando no próprio ambiente.

2. Agentes biológicos

Os agentes biológicos de deterioração de acervos são, entre outros, os insetos (baratas, brocas, cupins), os roedores e os fungos, cuja presença depende quase que exclusivamente das condições ambientais reinantes nas dependências onde se encontram os documentos.

- Fungos

Como qualquer outro ser vivo, necessitam de alimento e umidade para sobreviver e proliferar. O alimento provém dos papéis, amidos (colas), couros, pigmentos, tecidos etc. A umidade é fator indispensável para o metabolismo dos nutrientes e para sua proliferação. Essa umidade é encontrada na atmosfera local, nos materiais atacados e na própria colônia de fungos. Além da umidade e nutrientes, outras condições contribuem para o crescimento das colônias: temperatura elevada, falta de circulação de ar e falta de higiene.

As medidas para proteger o acervo de infestação de fungos são:

- estabelecer política de controle ambiental, principalmente temperatura, umidade relativa e ar circulante
- praticar a higienização tanto do local quanto dos documentos, com metodologia e técnicas adequadas;
- instruir o usuário e os funcionários com relação ao manuseio dos documentos e regras de higiene do local;
- manter vigilância constante dos documentos contra acidentes com água, secando-os imediatamente caso ocorram.

- Roedores

A presença de roedores em recintos de bibliotecas e arquivos ocorre pelos mesmos motivos citados acima. Tentar obstruir as possíveis entradas para os ambientes dos acervos é um começo. As iscas são válidas, mas para que surtam efeito devem ser definidas por especialistas em zoonose. O produto deve ser eficiente, desde que não provoque a morte dos roedores no recinto. A profilaxia se faz nos mesmos moldes citados acima: temperatura e umidade relativa controladas, além de higiene periódica.

- Ataques de insetos

Baratas – Esses insetos atacam tanto papel quanto revestimentos, provocam perdas de superfície e manchas de excrementos. As baratas se reproduzem no próprio local e se tornam infestação muito rapidamente, caso não sejam combatidas.

Brocas (Anobídeos) – São insetos que causam danos imensos em acervos, principalmente em livros. A fase de ataque ao acervo é a de larva. Esse inseto se reproduz por acasalamento, que ocorre no próprio acervo. Uma vez instalado, ataca não só o papel e seus derivados, como também a madeira do mobiliário, portas, pisos e todos os materiais à base de celulose.

O ataque causa perda de suporte. A larva digere os materiais para chegar à fase adulta. Na fase adulta, acasala e põe ovos. Os ovos eclodem e o ciclo se repete.

Cupins (Térmitas) – Os cupins representam risco não só para as coleções como para o prédio em si. Os cupins percorrem áreas internas de alvenaria, tubulações, conduítes de instalações elétricas, rodapés, batentes de portas e janelas etc., muitas vezes fora do alcance dos nossos olhos.

Chegam aos acervos em ataques massivos, através de estantes coladas às paredes, caixas de interruptores de luz, assoalhos etc.

3. Intervenções inadequadas nos acervos

Trata-se de procedimentos de conservação que realizamos em um conjunto de documentos com o objetivo de interromper ou melhorar seu estado de degradação e que as vezes, resultam em danos ainda maiores.

Por isso, qualquer tratamento que se queira aplicar exige um conhecimento das características individuais dos documentos e dos materiais a serem empregados no processo de conservação.

4. Problemas no manuseio de livros e documentos

O manuseio inadequado dos documentos é um fator de degradação muito frequente em qualquer tipo de acervo.

O manuseio abrange todas as ações de tocar no documento, sejam elas durante a higienização pelos funcionários da instituição, na remoção das estantes ou arquivos para uso do pesquisador, nas foto-reproduções, na pesquisa pelo usuário etc.

5. Fatores de deterioração

Como podemos ver, os danos são intensos e muitos são irreversíveis. Apesar de toda a problemática dos custos de uma política de conservação, existem medidas que podemos tomar sem despender grandes somas de dinheiro, minimizando drasticamente os efeitos desses agentes. Alguns investimentos de baixo custo devem ser feitos, a começar por:

- treinamento dos profissionais na área da conservação e preservação;
- atualização desses profissionais (a conservação é uma ciência em desenvolvimento constante e a cada dia novas técnicas, materiais e equipamentos surgem para facilitar e melhorar a conservação dos documentos);
- monitoração do ambiente – temperatura e umidade relativa em níveis aceitáveis;
- uso de filtros e protetores contra a luz direta nos documentos;
- adoção de política de higienização do ambiente e dos acervos;
- contato com profissionais experientes que possam assessorar em caso de necessidade.

6. Características gerais dos materiais empregados em conservação

Nos projetos de conservação/preservação de acervos de bibliotecas, arquivos e museus, é recomendado apenas o uso de materiais de qualidade arquivística, isto é, daqueles materiais livres de quaisquer impurezas, quimicamente estáveis, resistentes, duráveis. Suas características, em relação aos documentos onde são aplicados, distinguem-se pela estabilidade, neutralidade, reversibilidade e inércia. Dentro das especificações positivas, encontramos vários materiais: os papéis e cartões alcalinos, os poliésteres inertes, os adesivos alcalinos e reversíveis, os papéis orientais, borrachas plásticas etc., usados tanto para pequenas intervenções sobre os documentos como para acondicionamento.

7. Critérios para a escolha de técnicas e de materiais para a conservação de acervos

Como já enfatizamos anteriormente, é muito importante ter conhecimentos básicos sobre os materiais que integram nossos acervos para que não corramos o risco de lhes causar mais danos.

Vários são os procedimentos que, apesar de simples, são de grande importância para a estabilização dos documentos.

8. Higienização

A sujidade é o agente de deterioração que mais afeta os documentos. A sujidade não é inócua e, quando conjugada a condições ambientais inadequadas, provoca reações de destruição de todos os suportes num acervo. Portanto, a higienização das coleções deve ser um hábito de rotina na manutenção de bibliotecas ou arquivos, razão por que é considerada a conservação preventiva por excelência.

- Processos de higienização

- Limpeza de superfície - o processo de limpeza de acervos de bibliotecas e arquivos se restringe à limpeza de superfície e, portanto, é mecânica, feita a seco, com o objetivo de reduzir poeira, partículas sólidas, incrustações, resíduos de excrementos de insetos ou outros depósitos de superfície.

- Avaliação do objeto a ser limpo - cada objeto deve ser avaliado individualmente para determinar se a higienização é necessária e se pode ser realizada com segurança. No caso de termos as condições abaixo, provavelmente o tratamento não será possível:

- Fragilidade física do suporte
- Papéis de textura muito porosa

- Materiais usados para limpeza de superfície - a remoção da sujidade superficial (que está solta sobre o documento) é feita através de pincéis, flanela macia, aspirador e inúmeras outras ferramentas que se adaptam à técnica, como bisturi, pinça, espátula, agulha, cotonete;

- Limpeza de livros

- Encadernação (capa do livro) – limpar com trincha, pincel macio, aspirador, flanela macia, conforme o estado da encadernação;

- Miolo (livro em si) – segurar firmemente o livro pela lombada, apertando o miolo. Com uma trincha ou pincel, limpar os cortes, começando pela cabeça do livro, que é a área que está mais exposta à sujidade. Quando a sujeira está muito incrustada e intensa, utilizar, primeiramente, aspirador de pó de baixa potência ou ainda um pedaço de carpete sem uso;

- O miolo deve ser limpo com pincel folha a folha, numa primeira higienização;

- Oxigenar as folhas várias vezes.

- *Higienização de documentos de arquivo* - materiais arquivísticos têm os seus suportes geralmente quebradiços, frágeis, distorcidos ou fragmentados. Isso se deve principalmente ao alto índice de acidez resultante do uso de papéis de baixa qualidade. As más condições de armazenamento e o excesso de manuseio também contribuem para a degradação dos materiais. Tais documentos têm que ser higienizados com muito critério e cuidado.

- *Documentos manuscritos* - os mesmos cuidados para com os livros devem ser tomados em relação aos manuscritos. O exame dos documentos, testes de estabilidade de seus componentes para o uso dos materiais de limpeza mecânica e critérios de intervenção devem ser cuidadosamente realizados.

- Documentos em grande formato

- Desenhos de Arquitetura – Os papéis de arquitetura (no geral em papel vegetal) podem ser limpos com pó de borracha, após testes. Pode-se também usar um cotonete - bem enxuto e

embebido em álcool. Muito sensíveis à água, esses papéis podem ter distorções causadas pela umidade que são irreversíveis ou de difícil remoção.

- Posters (Cartazes) – As tintas e suportes de posters são muito frágeis. Não se recomenda limpar a área pictórica. Todo cuidado é pouco, até mesmo na escolha de seu acondicionamento.

- Mapas – Os mapas coloridos à mão merecem uma atenção especial na limpeza. Em mapas impressos, desde que em boas condições, o pó de borracha pode ser aplicado para tratar grandes áreas.

9. Pequenos reparos

Os pequenos reparos são diminutas intervenções que podem executar visando interromper um processo de deterioração em andamento. Essas pequenas intervenções devem obedecer a critérios rigorosos de ética e técnica e têm a função de melhorar o estado de conservação dos documentos. Caso esses critérios não sejam obedecidos, o risco de aumentar os danos é muito grande e muitas vezes de caráter irreversível.

Os livros raros e os documentos de arquivo mais antigos devem ser tratados por especialistas da área. Os demais documentos permitem algumas intervenções, de simples a moderadas. Os materiais utilizados para esse fim devem ser de qualidade arquivística e de caráter reversível. Da mesma forma, toda a intervenção deve obedecer a técnicas e procedimentos reversíveis. Isso significa que, caso seja necessário reverter o processo, não pode existir nenhum obstáculo na técnica e nos materiais utilizados.

Toda e qualquer procedimento acima citada obrigatoriamente deve ser feito com o uso dos EPIs – Equipamentos de Proteção Individual – tais como avental, luva, máscara, toucas, óculos de proteção e pró-pé/bota, a fim de evitar diversas manifestações alérgicas, como rinite, irritação ocular, problemas respiratórios, protegendo assim a saúde do profissional.¹²

REDAÇÃO OFICIAL: DOCUMENTOS OFICIAIS UTILIZADOS PELAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS BRASILEIRAS (ATA, ATESTADO, CIRCULAR, CERTIDÃO, EDITAL, MEMORANDO, OFÍCIO, ETC.)

A terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República foi lançado no final de 2018 e apresenta algumas mudanças quanto ao formato anterior. Para contextualizar, o manual foi criado em 1991 e surgiu de uma necessidade de padronizar os protocolos à moderna administração pública. Assim, ele é referência quando se trata de Redação Oficial em todas as esferas administrativas.

O **Decreto de nº 9.758 de 11 de abril de 2019** veio alterar regras importantes, quanto aos substantivos de tratamento. Expressões usadas antes (como: Vossa Excelência ou Excelentíssimo, Vossa Senhoria, Vossa Magnificência, doutor, ilustre ou ilustríssimo, digno ou digníssimo e respeitável) foram retiradas e substituídas apenas por: Senhor(a). Excepciona a nova regra quando o agente público entender que não foi atendido pelo decreto e exigir o tratamento diferenciado.

¹²Adaptado de Norma Cianflone Cassares

A redação oficial é

A maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos e deve caracterizar-se pela: clareza e precisão, objetividade, concisão, coesão e coerência, impessoalidade, formalidade e padronização e uso da norma padrão da língua portuguesa.

SINAIS E ABREVIATURAS EMPREGADOS	
•	Indica forma (em geral sintática) inaceitável ou agramatical
§	Parágrafo
adj. adv.	Adjunto adverbial
arc.	Arcaico
art.; arts.	Artigo; artigos
cf.	Confronte
CN	Congresso Nacional
Cp.	Compare
EM	Exposição de Motivos
f.v.	Forma verbal
fem.	Feminino
ind.	Indicativo
ICP - Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
masc.	Masculino
obj. dir.	Objeto direto
obj. ind.	Objeto indireto
p.	Página
p. us.	Pouco usado
pess.	Pessoa
pl.	Plural
pref.	Prefixo
pres.	Presente
Res.	Resolução do Congresso Nacional
RICD	Regimento Interno da Câmara dos Deputados
RISF	Regimento Interno do Senado Federal
s.	Substantivo
s.f.	Substantivo feminino
s.m.	Substantivo masculino
SEI!	Sistema Eletrônico de Informações
sing.	Singular
tb.	Também
v.	Ver ou verbo
v.g.	verbi gratia
var. pop.	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> <ul style="list-style-type: none"> 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; 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; c) buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto; d) não utilizar regionalismos e neologismos; e) pontuar adequadamente o texto; f) explicitar o significado da sigla na primeira referência a ela; e 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 itálico. 	<p>O atributo da precisão complementa a clareza e caracteriza-se por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto; b) manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico; e c) escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto.

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.

Conciso é o texto que consegue transmitir o máximo de informações com o mínimo de palavras. Não se deve de forma alguma entendê-la como economia de pensamento, isto é, não se deve eliminar passagens substanciais do texto com o único objetivo de re-

duzi-lo em tamanho. Trata-se, exclusivamente, de excluir palavras inúteis, redundâncias e passagens que nada acrescentem ao que já foi dito.

É indispensável que o texto tenha coesão e coerência. Tais atributos favorecem a conexão, a ligação, a harmonia entre os elementos de um texto. Percebe-se que o texto tem coesão e coerência quando se lê um texto e se verifica que as palavras, as frases e os parágrafos estão entrelaçados, dando continuidade uns aos outros. Alguns mecanismos que estabelecem a coesão e a coerência de um texto são:

- Referência (termos que se relacionam a outros necessários à sua interpretação);
- Substituição (colocação de um item lexical no lugar de outro ou no lugar de uma oração);
- Elipse (omissão de um termo recuperável pelo contexto);
- Uso de conjunção (estabelecer ligação entre orações, períodos ou parágrafos).

A redação oficial é elaborada **sempre** em nome do serviço público e sempre em atendimento ao interesse geral dos cidadãos. Sendo assim, os assuntos objetos dos expedientes oficiais não devem ser tratados de outra forma que não a estritamente impessoal.

As comunicações administrativas devem ser sempre formais, isto é, obedecer a certas regras de forma. Isso é válido tanto para as comunicações feitas em meio eletrônico, quanto para os eventuais documentos impressos. Recomendações:

- A língua culta é contra a pobreza de expressão e não contra a sua simplicidade;
- O uso do padrão culto não significa empregar a língua de modo rebuscado ou utilizar figuras de linguagem próprias do estilo literário;
- A consulta ao dicionário e à gramática é imperativa na redação de um bom texto.

O único pronome de tratamento utilizado na comunicação com agentes públicos federais é “senhor”, independentemente do nível hierárquico, da natureza do cargo ou da função ou da ocasião.

Obs. O pronome de tratamento é flexionado para o feminino e para o plural.

São formas de tratamento vedadas:

- I - Vossa Excelência ou Excelentíssimo;
- II - Vossa Senhoria;
- III - Vossa Magnificência;
- IV - doutor;
- V - ilustre ou ilustríssimo;
- VI - digno ou digníssimo; e
- VII - respeitável.

Todavia, o agente público federal que exigir o uso dos pronomes de tratamento, mediante invocação de normas especiais referentes ao cargo ou carreira, deverá tratar o interlocutor do mesmo modo. Ademais, é vedado negar a realização de ato administrativo ou admoestar o interlocutor nos autos do expediente caso haja erro na forma de tratamento empregada.

O endereçamento das comunicações dirigidas a agentes públicos federais não conterà pronome de tratamento ou o nome do agente público. Poderão constar o pronome de tratamento e o nome do destinatário nas hipóteses de:

- I – A mera indicação do cargo ou da função e do setor da administração ser insuficiente para a identificação do destinatário; ou
- II - A correspondência ser dirigida à pessoa de agente público específico.

Até a segunda edição deste Manual, havia três tipos de expedientes que se diferenciavam antes pela finalidade do que pela forma: o ofício, o aviso e o memorando. Com o objetivo de uniformizá-los, deve-se adotar nomenclatura e diagramação únicas, que sigam o que chamamos de padrão ofício.

Consistem em partes do documento no padrão ofício:

- **Cabeçalho:** O cabeçalho é utilizado apenas na primeira página do documento, centralizado na área determinada pela formatação. No cabeçalho deve constar o Brasão de Armas da República no topo da página; nome do órgão principal; nomes dos órgãos secundários, quando necessários, da maior para a menor hierarquia; espaçamento entrelinhas simples (1,0). Os dados do órgão, tais como endereço, telefone, endereço de correspondência eletrônica, sítio eletrônico oficial da instituição, podem ser informados no rodapé do documento, centralizados.

- **Identificação do expediente:**

- a) nome do documento: tipo de expediente por extenso, com todas as letras maiúsculas;
- b) indicação de numeração: abreviatura da palavra “número”, padronizada como N^o;
- c) informações do documento: número, ano (com quatro dígitos) e siglas usuais do setor que expede o documento, da menor para a maior hierarquia, separados por barra (/);
- d) alinhamento: à margem esquerda da página.

- **Local e data:**

- a) composição: local e data do documento;
- b) informação de local: nome da cidade onde foi expedido o documento, seguido de vírgula. Não se deve utilizar a sigla da unidade da federação depois do nome da cidade;
- c) dia do mês: em numeração ordinal se for o primeiro dia do mês e em numeração cardinal para os demais dias do mês. Não se deve utilizar zero à esquerda do número que indica o dia do mês;
- d) nome do mês: deve ser escrito com inicial minúscula;
- e) pontuação: coloca-se ponto-final depois da data;
- f) alinhamento: o texto da data deve ser alinhado à margem direita da página.

- **Endereçamento:** O endereçamento é a parte do documento que informa quem receberá o expediente. Nele deverão constar :

- a) vocativo;
- b) nome: nome do destinatário do expediente;
- c) cargo: cargo do destinatário do expediente;
- d) endereço: endereço postal de quem receberá o expediente, dividido em duas linhas: primeira linha: informação de localidade/ logradouro do destinatário ou, no caso de ofício ao mesmo órgão, informação do setor; segunda linha: CEP e cidade/unidade da federação, separados por espaço simples. Na separação entre cidade e unidade da federação pode ser substituída a barra pelo ponto ou

pelo travessão. No caso de ofício ao mesmo órgão, não é obrigatória a informação do CEP, podendo ficar apenas a informação da cidade/unidade da federação;

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>NOS CASOS EM QUE NÃO SEJA USADO PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, O EXPEDIENTE DEVE CONTER A SEGUINTE ESTRUTURA:</p>	<p>QUANDO FOREM USADOS PARA ENCAMINHAMENTO DE DOCUMENTOS, A ESTRUTURA É MODIFICADA:</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);

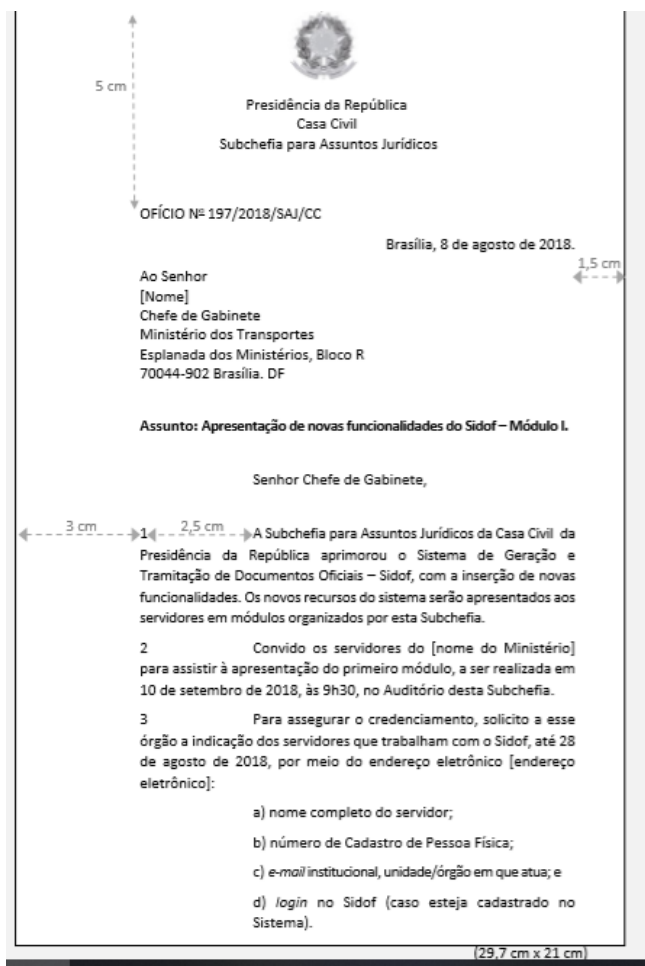
h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;

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 ser utilizado, preferencialmente, formato de arquivo que possa ser lido e editado pela maioria dos editores de texto utilizados no serviço público, tais como DOCX, ODT ou RTF.

l) nome do arquivo: para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: tipo do documento + número do documento + ano do documento (com 4 dígitos) + palavras-chaves do conteúdo.



2 cm

4 Caso o servidor ainda não seja cadastrado no Sistema, será necessário o envio de autorização da chefia imediata. O envio das informações solicitadas acima é fundamental para garantir a inscrição do servidor no evento.

Atenciosamente,

(espaço para assinatura)

[NOME DO SIGNATÁRIO]
[Cargo do Signatário]



Os documentos oficiais podem ser identificados de acordo com algumas possíveis variações:

a) [NOME DO EXPEDIENTE] + CIRCULAR: Quando um órgão envia o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. A sigla na epígrafe será apenas do órgão remetente.

b) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para um único órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

c) [NOME DO EXPEDIENTE] + CONJUNTO CIRCULAR: Quando mais de um órgão envia, conjuntamente, o mesmo expediente para mais de um órgão receptor. As siglas dos órgãos remetentes constarão na epígrafe.

Nos expedientes circulares, por haver mais de um receptor, o órgão remetente poderá inserir no rodapé as siglas ou nomes dos órgãos que receberão o expediente.

Exposição de motivos (EM)

É o expediente dirigido ao Presidente da República ou ao Vice-Presidente para:

- propor alguma medida;
- submeter projeto de ato normativo à sua consideração; ou
- informa-lo de determinado assunto.

A exposição de motivos é dirigida ao Presidente da República por um Ministro de Estado. Nos casos em que o assunto tratado envolva mais de um ministério, a exposição de motivos será assinada por todos os ministros envolvidos, sendo, por essa razão, chamada de interministerial. Independentemente de ser uma EM com apenas um autor ou uma EM interministerial, a sequência numérica das exposições de motivos é única. A numeração começa e termina dentro de um mesmo ano civil.

A exposição de motivos é a principal modalidade de comunicação dirigida ao Presidente da República pelos ministros. Além disso, pode, em certos casos, ser encaminhada cópia ao Congresso Nacional ou ao Poder Judiciário.

O Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais (Sidof) é a ferramenta eletrônica utilizada para a elaboração, a redação, a alteração, o controle, a tramitação, a administração e a gestão das exposições de motivos com as propostas de atos a serem encaminhadas pelos Ministérios à Presidência da República.

Ao se utilizar o Sidof, a assinatura, o nome e o cargo do signatário são substituídos pela assinatura eletrônica que informa o nome do ministro que assinou a exposição de motivos e do consultor jurídico que assinou o parecer jurídico da Pasta.

A Mensagem é o instrumento de comunicação oficial entre os Chefes dos Poderes Públicos, notadamente as mensagens enviadas pelo Chefe do Poder Executivo ao Poder Legislativo para informar sobre fato da administração pública; para expor o plano de governo por ocasião da abertura de sessão legislativa; para submeter ao Congresso Nacional matérias que dependem de deliberação de suas Casas; para apresentar veto; enfim, fazer comunicações do que seja de interesse dos Poderes Públicos e da Nação.

Minuta de mensagem pode ser encaminhada pelos ministérios à Presidência da República, a cujas assessorias caberá a redação final. As mensagens mais usuais do Poder Executivo ao Congresso Nacional têm as seguintes finalidades:

- a) Encaminhamento de proposta de emenda constitucional, de projeto de lei ordinária, de projeto de lei complementar e os que compreendem plano plurianual, diretrizes orçamentárias, orçamentos anuais e créditos adicionais.
- b) Encaminhamento de medida provisória.
- c) Indicação de autoridades.
- d) Pedido de autorização para o Presidente ou o Vice-Presidente da República se ausentarem do país por mais de 15 dias.
- e) Encaminhamento de atos de concessão e de renovação de concessão de emissoras de rádio e TV.
- f) Encaminhamento das contas referentes ao exercício anterior.
- g) Mensagem de abertura da sessão legislativa.
- h) Comunicação de sanção (com restituição de autógrafos).
- i) Comunicação de veto.
- j) Outras mensagens remetidas ao Legislativo, ex. Apreciação de intervenção federal.

As mensagens contêm:

- a) brasão: timbre em relevo branco;
- b) identificação do expediente: MENSAGEM Nº, alinhada à margem esquerda, no início do texto;
- c) vocativo: alinhado à margem esquerda, de acordo com o pronome de tratamento e o cargo do destinatário, com o recuo de parágrafo dado ao texto;
- d) texto: iniciado a 2 cm do vocativo;
- e) local e data: posicionados a 2 cm do final do texto, alinhados à margem direita. A mensagem, como os demais atos assinados pelo Presidente da República, não traz identificação de seu signatário.

A utilização do e-mail para a comunicação tornou-se prática comum, não só em âmbito privado, mas também na administração pública. O termo e-mail pode ser empregado com três sentidos. Dependendo do contexto, pode significar gênero textual, endereço eletrônico ou sistema de transmissão de mensagem eletrônica. Como gênero textual, o e-mail pode ser considerado um documento oficial, assim como o ofício. Portanto, deve-se evitar o uso de linguagem incompatível com uma comunicação oficial. Como en-

dereço eletrônico utilizado pelos servidores públicos, o e-mail deve ser oficial, utilizando-se a extensão “.gov.br”, por exemplo. Como sistema de transmissão de mensagens eletrônicas, por seu baixo custo e celeridade, transformou-se na principal forma de envio e recebimento de documentos na administração pública.

Nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, para que o e-mail tenha valor documental, isto é, para que possa ser aceito como documento original, é necessário existir certificação digital que ateste a identidade do remetente, segundo os parâmetros de integridade, autenticidade e validade jurídica da **Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICPBrasil**.

O destinatário poderá reconhecer como válido o e-mail sem certificação digital ou com certificação digital fora ICP-Brasil; contudo, caso haja questionamento, será obrigatório a repetição do ato por meio documento físico assinado ou por meio eletrônico reconhecido pela ICP-Brasil. Salvo lei específica, não é dado ao ente público impor a aceitação de documento eletrônico que não atenda os parâmetros da ICP-Brasil.

Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir padronização da mensagem comunicada. O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem. Assim, quem irá receber a mensagem identificará rapidamente do que se trata; quem a envia poderá, posteriormente, localizar a mensagem na caixa do correio eletrônico.

O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, deve-se utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.

Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais. Com o uso do e-mail, popularizou-se o uso de abreviações como “Att.”, e de outros fechos, como “Abraços”, “Saudações”, que, apesar de amplamente usados, não são fechos oficiais e, portanto, não devem ser utilizados em e-mails profissionais.

Sugere-se que todas as instituições da administração pública adotem um padrão de texto de assinatura. A assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.

A possibilidade de anexar documentos, planilhas e imagens de diversos formatos é uma das vantagens do e-mail. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre o conteúdo do anexo.

Os arquivos anexados devem estar em formatos usuais e que apresentem poucos riscos de segurança. Quando se tratar de documento ainda em discussão, os arquivos devem, necessariamente, ser enviados, em formato que possa ser editado.

A **correção ortográfica** é requisito elementar de qualquer texto, e ainda mais importante quando se trata de textos oficiais. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase. O que na correspondência particular seria apenas um lapso na digitação pode ter repercussões indesejáveis quando ocorre no texto de uma comunicação oficial ou de um ato normativo. Assim, toda revisão que se faça em determinado documento ou expediente deve sempre levar em conta também a correção ortográfica.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

HÍFEN	ASPAS	ITÁLICO	NEGRITO E SUBLINHADO
<p>O hífen é um sinal usado para:</p> <p>a) ligar os elementos de palavras compostas: vice-ministro;</p> <p>b) para unir pronomes átonos a verbos: agradeceu-lhe; e</p> <p>c) para, no final de uma linha, indicar a separação das sílabas de uma palavra em duas partes (a chamada translineação): com-/parar, gover-/no.</p>	<p>As aspas têm os seguintes empregos:</p> <p>a) antes e depois de uma citação textual direta, quando esta tem até três linhas, sem utilizar itálico;</p> <p>b) quando necessário, para diferenciar títulos, termos técnicos, expressões fixas, definições, exemplificações e assemelhados.</p>	<p>Emprega-se itálico em:</p> <p>a) títulos de publicações (livros, revistas, jornais, periódicos etc.) ou títulos de congressos, conferências, slogans, lemas sem o uso de aspas (com inicial maiúscula em todas as palavras, exceto nas de ligação);</p> <p>b) palavras e as expressões em latim ou em outras línguas estrangeiras não incorporadas ao uso comum na língua portuguesa ou não aportuguesadas.</p>	<p>Usa-se o negrito para realce de palavras e trechos. Deve-se evitar o uso de sublinhado para realçar palavras e trechos em comunicações oficiais.</p>

PARÊNTESES E TRAVESSÃO	USO DE SIGLAS E ACRÔNIMOS
<p>Os parênteses são empregados para intercalar, em um texto, explicações, indicações, comentários, observações, como por exemplo, indicar uma data, uma referência bibliográfica, uma sigla.</p> <p>O travessão, que é representado graficamente por um hífen prolongado (–), substitui parênteses, vírgulas, dois-pontos.</p>	<p>Para padronizar o uso de siglas e acrônimos nos atos normativos, serão adotados os conceitos sugeridos pelo Manual de Elaboração de Textos da Consultoria Legislativa do Senado Federal (1999), em que:</p> <p>a) sigla: constitui-se do resultado das somas das iniciais de um título; e</p> <p>b) acrônimo: constitui-se do resultado da soma de algumas sílabas ou partes dos vocábulos de um título.</p>

Sintaxe é a parte da Gramática que estuda a palavra, não em si, mas em relação às outras, que, com ela, se unem para exprimir o pensamento. Temos, assim, a seguinte ordem de colocação dos elementos que compõem uma oração:

SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO + ADJUNTO ADVERBIAL

O sujeito é o ser de quem se fala ou que executa a ação enunciada na oração. De acordo com a gramática normativa, o sujeito da oração não pode ser preposicionado. Ele pode ter complemento, mas não ser complemento.

Embora seja usada como recurso estilístico na literatura, a fragmentação de frases deve ser evitada nos textos oficiais, pois muitas vezes dificulta a compreensão.

A omissão de certos termos, ao fazermos uma comparação, omissão própria da língua falada, deve ser evitada na língua escrita, pois compromete a clareza do texto: nem sempre é possível identificar, pelo contexto, o termo omitido. A ausência indevida de um termo pode impossibilitar o entendimento do sentido que se quer dar a uma frase.

Ambígua é a frase ou oração que pode ser tomada em mais de um sentido. Como a clareza é requisito básico de todo texto oficial, deve-se atentar para as construções que possam gerar equívocos de compreensão. A ambiguidade decorre, em geral, da dificuldade de identificar-se a que palavra se refere um pronome que possui mais de um antecedente na terceira pessoa.

A **concordância** é o processo sintático segundo o qual certas palavras se acomodam, na sua forma, às palavras de que dependem. Essa acomodação formal se chama flexão e se dá quanto a gênero e número (nos adjetivos – nomes ou pronomes), números e pessoa (nos verbos). Daí, a divisão: concordância nominal e concordância verbal.

CONCORDÂNCIA VERBAL	CONCORDÂNCIA NOMINAL
O verbo concorda com seu sujeito em pessoa e número.	Adjetivos (nomes ou pronomes), artigos e numerais concordam em gênero e número com os substantivos de que dependem.

Regência é, em gramática, sinônimo de dependência, subordinação. Assim, a sintaxe de regência trata das relações de dependência que as palavras mantêm na frase. Dizemos que um termo rege o outro que o complementa. Numa frase, os termos regentes ou subordinantes (substantivos, adjetivos, verbos) regem os termos regidos ou subordinados (substantivos, adjetivos, preposições) que lhes completam o sentido.

Os sinais de pontuação, ligados à estrutura sintática, têm as seguintes finalidades:

- a) assinalar as pausas e as inflexões da voz (a entoação) na leitura;
- b) separar palavras, expressões e orações que, segundo o autor, devem merecer destaque; e
- c) esclarecer o sentido da frase, eliminando ambiguidades.

A vírgula serve para marcar as separações breves de sentido entre termos vizinhos, as inversões e as intercalações, quer na oração, quer no período. O ponto e vírgula, em princípio, separa estruturas coordenadas já portadoras de vírgulas internas. É também usado em lugar da vírgula para dar ênfase ao que se quer dizer.

Emprega-se este sinal de pontuação para introduzir citações, marcar enunciados de diálogo e indicar um esclarecimento, um resumo ou uma consequência do que se afirmou.

O ponto de interrogação, como se depreende de seu nome, é utilizado para marcar o final de uma frase interrogativa direta. O ponto de exclamação é utilizado para indicar surpresa, espanto, admiração, súplica etc. Seu uso na redação oficial fica geralmente restrito aos discursos e às peças de retórica.

O uso do pronome demonstrativo obedece às seguintes circunstâncias:

- a) Emprega-se este(a)/isto quando o termo referente estiver próximo ao emissor, ou seja, de quem fala ou redige.
- b) Emprega-se esse(a)/isso quando o termo referente estiver próximo ao receptor, ou seja, a quem se fala ou para quem se redige.
- c) Emprega-se aquele(a)/aquilo quando o termo referente estiver distante tanto do emissor quanto do receptor da mensagem.
- d) Emprega-se este(a) para referir-se ao tempo presente;
- e) Emprega-se esse(a) para se referir ao tempo passado;
- f) Emprega-se aquele(a)/aquilo em relação a um tempo passado mais longínquo, ou histórico.
- g) Usa-se este(a)/isto para introduzir referência que, no texto, ainda será mencionado;
- h) Usa-se este(a) para se referir ao próprio texto;
- i) Emprega-se esse(a)/isso quando a informação já foi mencionada no texto.

A Semântica estuda o sentido das palavras, expressões, frases e unidades maiores da comunicação verbal, os significados que lhe são atribuídos. Ao considerarmos o significado de determinada palavra, levamos em conta sua história, sua estrutura (radical, prefixos, sufixos que participam da sua forma) e, por fim, o contexto em que se apresenta.

Sendo a clareza um dos requisitos fundamentais de todo texto oficial, deve-se atentar para a tradição no emprego de determinada expressão com determinado sentido. O emprego de expressões ditas de uso consagrado confere uniformidade e transparência ao sentido do texto. Mas isso não quer dizer que os textos oficiais devam limitar-se à repetição de chavões e de clichês.

Verifique sempre o contexto em que as palavras estão sendo utilizadas. Certifique-se de que não há repetições desnecessárias ou redundâncias. Procure sinônimos ou termos mais precisos para as palavras repetidas; mas se sua substituição for comprometer o sentido do texto, tornando-o ambíguo ou menos claro, não hesite em deixar o texto como está.

É importante lembrar que o idioma está em constante mutação. A própria evolução dos costumes, das ideias, das ciências, da política, enfim da vida social em geral, impõe a criação de novas palavras e de formas de dizer.

A redação oficial não pode alhear-se dessas transformações, nem incorporá-las acriticamente. Quanto às novidades vocabulares, por um lado, elas devem sempre ser usadas com critério, evitando-se aquelas que podem ser substituídas por vocábulos já de uso consolidado sem prejuízo do sentido que se lhes quer dar.

De outro lado, não se concebe que, em nome de suposto purismo, a linguagem das comunicações oficiais fique imune às criações vocabulares ou a empréstimos de outras línguas. A rapidez do desenvolvimento tecnológico, por exemplo, impõe a criação de inúmeros novos conceitos e termos, ditando de certa forma a velocidade com que a língua deve incorporá-los. O importante é usar o estrangeirismo de forma consciente, buscar o equivalente português quando houver ou conformar a palavra estrangeira ao espírito da Língua Portuguesa.

O problema do abuso de estrangeirismos inúteis ou empregados em contextos em que não cabem, é em geral causado ou pelo desconhecimento da riqueza vocabular de nossa língua, ou pela incorporação acrítica do estrangeirismo.

- A homonímia é a designação geral para os casos em que palavras de sentidos diferentes têm a mesma grafia (os homônimos homógrafos) ou a mesma pronúncia (os homônimos homófonos).
- Os homógrafos podem coincidir ou não na pronúncia, como nos exemplos: quarto (aposento) e quarto (ordinal), manga (fruta) e manga (de camisa), em que temos pronúncia idêntica; e apelo (pedido) e apelo (com e aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo apelar), consolo (alívio) e consolo (com o aberto, 1ª pess. Do sing. Do pres. Do ind. Do verbo consolar), com pronúncia diferente. Os homógrafos de idêntica pronúncia diferenciam-se pelo contexto em que são empregados.
- Já o termo paronímia designa o fenômeno que ocorre com palavras semelhantes (mas não idênticas) quanto à grafia ou à pronúncia. É fonte de muitas dúvidas, como entre descrição (ato de descrever) e discrição (qualidade do que é discreto), retificar (corrigir) e ratificar (confirmar).

No Estado de Direito, as normas jurídicas cumprem a tarefa de concretizar a Constituição. Elas devem criar os fundamentos de justiça e de segurança que assegurem um desenvolvimento social harmônico em um contexto de paz e de liberdade. Esses complexos objetivos da norma jurídica são expressos nas funções:

- I) de integração: a lei cumpre função de integração ao compen-sar as diferenças jurídico-políticas no quadro de formação da vontade do Estado (desigualdades sociais, regionais);
- II) de planificação: a lei é o instrumento básico de organização, de definição e de distribuição de competências;
- III) de proteção: a lei cumpre função de proteção contra o arbí-trio ao vincular os próprios órgãos do Estado;
- IV) de regulação: a lei cumpre função reguladora ao direcionar condutas por meio de modelos;
- V) de inovação: a lei cumpre função de inovação na ordem ju-rídica e no plano social.

Requisitos da elaboração normativa:

- Clareza e determinação da norma;
- Princípio da reserva legal;
- Reserva legal qualificada (algumas providências sejam precedidas de específica autorização legislativa, vinculada à determinada situação ou destinada a atingir determinado objetivo);
- Princípio da legalidade nos âmbitos penal, tributário e administrativo;

- Princípio da proporcionalidade;
- Densidade da norma (a previsão legal contenha uma disciplina suficientemente concreta);
- Respeito ao direito adquirido, ao ato jurídico perfeito e à coisa julgada;
- Remissões legislativas (se as remissões forem inevitáveis, sejam elas formuladas de tal modo que permitam ao intérprete apreender o seu sentido sem ter de compulsar o texto referido).

Além do processo legislativo disciplinado na Constituição (processo legislativo externo), a doutrina identifica o chamado processo legislativo interno, que se refere à forma de fazer adotada para a tomada da decisão legislativa.

Antes de decidir sobre as providências a serem tomadas, é essencial identificar o problema a ser enfrentado. Realizada a identificação do problema em decorrência de impulsos externos (manifestações de órgãos de opinião pública, críticas de segmentos especializados) ou graças à atuação dos mecanismos próprios de controle, o problema deve ser delimitado de forma precisa.

A análise da situação questionada deve contemplar as causas ou o complexo de causas que eventualmente determinaram ou contribuíram para o seu desenvolvimento. Essas causas podem ter influências diversas, tais como condutas humanas, desenvolvimentos sociais ou econômicos, influências da política nacional ou internacional, consequências de novos problemas técnicos, efeitos de leis antigas, mudanças de concepção etc.

Para verificar a adequação dos meios a serem utilizados, deve-se realizar uma análise dos objetivos que se esperam com a aprovação da proposta. A ação do legislador, nesse âmbito, não difere, fundamentalmente, da atuação do homem comum, que se caracteriza mais por saber exatamente o que não quer, sem precisar o que efetivamente pretende.

A avaliação emocional dos problemas, a crítica generalizada e, às vezes, irrefletida sobre o estado de coisas dominante acabam por permitir que predominem as soluções negativistas, que têm por escopo, fundamentalmente, suprimir a situação questionada sem contemplar, de forma detida e racional, as alternativas possíveis ou as causas determinantes desse estado de coisas negativo. Outras vezes, deixa-se orientar por sentimento inverso, buscando, pura e simplesmente, a preservação do status quo.

Essas duas posições podem levar, nos seus extremos, a uma imprecisa definição dos objetivos. A definição da decisão legislativa deve ser precedida de uma rigorosa avaliação das alternativas existentes, seus prós e contras. A existência de diversas alternativas para a solução do problema não só amplia a liberdade do legislador, como também permite a melhoria da qualidade da decisão legislativa.

Antes de decidir sobre a alternativa a ser positivada, devem-se avaliar e contrapor as alternativas existentes sob dois pontos de vista: a) De uma perspectiva puramente objetiva: verificar se a análise sobre os dados fáticos e prognósticos se mostra consistente; b) De uma perspectiva axiológica: aferir, com a utilização de critérios de probabilidade (prognósticos), se os meios a serem empregados mostram-se adequados a produzir as consequências desejadas. Devem-se contemplar, igualmente, as suas deficiências e os eventuais efeitos colaterais negativos.

O processo de decisão normativa estará incompleto caso se entenda que a tarefa do legislador se encerre com a edição do ato normativo. Uma planificação mais rigorosa do processo de elaboração normativa exige um cuidadoso controle das diversas consequências produzidas pelo novo ato normativo.

É recomendável que o legislador redija as leis dentro de um espírito de sistema, tendo em vista não só a coerência e a harmonia interna de suas disposições, mas também a sua adequada inserção no sistema jurídico como um todo. Essa sistematização expressa uma característica da cientificidade do Direito e corresponde às exigências mínimas de segurança jurídica, à medida que impedem uma ruptura arbitrária com a sistemática adotada na aplicação do Direito. Costuma-se distinguir a **sistemática da lei em sistemática interna (compatibilidade teleológica e ausência de contradição lógica) e sistemática externa (estrutura da lei)**.

Regras básicas a serem observadas para a sistematização do texto do ato normativo, com o objetivo de facilitar sua estruturação:

- matérias que guardem afinidade objetiva devem ser tratadas em um mesmo contexto ou agrupamento;
- os procedimentos devem ser disciplinados segundo a ordem cronológica, se possível;
- a sistemática da lei deve ser concebida de modo a permitir que ela forneça resposta à questão jurídica a ser disciplinada; e
- institutos diversos devem ser tratados separadamente.

- O artigo de alteração da norma deve fazer menção expressa ao ato normativo que está sendo alterado.

- Na hipótese de alteração parcial de artigo, os dispositivos que não terão o seu texto alterado serão substituídos por linha pontilhada, cujo uso é obrigatório para indicar a manutenção e a não alteração do trecho do artigo.

O termo “republicação” é utilizado para designar apenas a hipótese de o texto publicado não corresponder ao original assinado pela autoridade. Não se pode cogitar essa hipótese por motivo de erro já constante do documento subscrito pela autoridade ou, muito menos, por motivo de alteração na opinião da autoridade. Considerando que os atos normativos somente produzem efeitos após a publicação no Diário Oficial da União, mesmo no caso de republicação, não se poderá cogitar a existência de efeitos retroativos com a publicação do texto corrigido. Contudo, o texto publicado sem correspondência com aquele subscrito pela autoridade poderá ser considerado inválido com efeitos retroativos.

Já a retificação se refere aos casos em que texto publicado corresponde ao texto subscrito pela autoridade, mas que continha lapso manifesto. A retificação requer nova assinatura pelas autoridades envolvidas e, em muitos casos, é menos conveniente do que a mera alteração da norma.

A correção de erro material que não afete a substância do ato singular de caráter pessoal e as retificações ou alterações da denominação de cargos, funções ou órgãos que tenham tido a denominação modificada em decorrência de lei ou de decreto superveniente à expedição do ato pessoal a ser apostilado são realizadas por meio de apostila. O apostilamento é de competência do setor de recurso humanos do órgão, autarquia ou fundação, e dispensa nova assinatura da autoridade que subscreveu o ato originário.

Atenção: Deve-se ter especial atenção quando do uso do apostilamento para os atos relativos à vacância ou ao provimento decorrente de alteração de estrutura de órgão, autarquia ou funda-

ção pública. 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:

a) procedimento legislativo normal: Trata da elaboração das leis ordinárias (excluídas as leis financeiras e os códigos) e complementares.

b) procedimento legislativo abreviado: Este procedimento dispensa a competência do Plenário, ocorrendo, por isso, a deliberação terminativa sobre o projeto de lei nas próprias Comissões Permanentes.

c) procedimento legislativo sumário: Entre as prerrogativas regimentais das Casas do Congresso Nacional existe a de conferir urgência a certas proposições.

d) procedimento legislativo sumaríssimo: Existe nas duas Casas do Congresso Nacional mecanismo que assegura deliberação instantânea sobre matérias submetidas à sua apreciação.

e) procedimento legislativo concentrado: O procedimento legislativo concentrado tipifica-se, basicamente, pela apresentação das matérias em reuniões conjuntas de deputados e senadores. Ex. para leis financeiras e delegadas.

f) procedimento legislativo especial: Nesse procedimento, englobam-se dois ritos distintos com características próprias, um destinado à elaboração de emendas à Constituição; outro, à de códigos.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO, PESSOALMENTE OU ATRAVÉS DO TELEFONE

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

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

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

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

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

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

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

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaboradores, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin (2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

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

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

Qualidade no atendimento interno

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

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

Todo profissional deve considerar o colega de trabalho como um cliente. Lembre-se que, quem promove um profissional não é somente o gerente ou a diretoria, mas os colegas de trabalho que ficam satisfeitos com o atendimento recebido por ele. Os clientes internos são todos aqueles que fazem parte do nosso dia a dia dentro do ambiente de trabalho como o diretor da empresa, o gerente, a recepcionista dentre outros, ou seja, o cliente interno pode ser aquele ao qual prestamos serviços com produtos e mão de obra dentro da própria instituição. Todos os clientes são importantes dentro ou fora de uma corporação independentemente se ele é externo ou interno, por isso, cabe à empresa tratá-lo da melhor forma possível e criar métodos de qualidade que faça com que o mesmo esteja por dentro das atividades empresariais, seja na compra de produtos ou prestações de serviços.

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

Qualidade no atendimento externo

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

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

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

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

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

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

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

Atendimento através do telefone

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

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.
- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico

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

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

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

1 – Entenda seu cliente

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

Exemplo prático:

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

2 – Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em satisfação e fidelização. Nenhum cliente compra um produto para ter problemas ou para passar horas a fio com o serviço de atendimento! Não existe algo mais frustrante que investir dinheiro em um produto ou serviço e, na verdade, ter comprado um problema. Quando um cliente se sente servido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.

3 – Não rime seu atendimento com antipatia

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

4 – Mantenha a comunicação S.C.O.T.

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

5 – Não abandone seu cliente

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

Dica:

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

6 – Fale a língua do bom atendimento

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional compreendido ao cliente. No entanto, não confunda profissionalismo com “robotismo”. Fuja das respostas padrões e dos processos

engessados, tão comuns nessa área. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão. Na pronúncia não mude as palavras, pois isto pode gerar dúvidas com relação ao entendimento. Evite as expressões que transmitam incerteza, o tratamento íntimo, os diminutivos, os gerúndios, as expressões regionais e as gírias.¹³

RECEBIMENTO, ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DAS PESSOAS AO SETOR ESPECÍFICO

Recebimento, orientação e encaminhamento de pessoas a setores específicos são atividades essenciais em diversos contextos, como em instituições públicas, organizações não governamentais, empresas e estabelecimentos de saúde. Aqui estão algumas diretrizes para realizar essas atividades de forma eficaz:

Recepção: Receber as pessoas de forma cordial e acolhedora é fundamental. Isso pode incluir cumprimentar os visitantes com um sorriso, oferecer assistência para encontrar o setor desejado e garantir um ambiente confortável e seguro enquanto aguardam atendimento.

Identificação das necessidades: Ao receber uma pessoa, é importante ouvir atentamente suas necessidades e preocupações. Isso pode ser feito por meio de perguntas claras e empáticas para entender o motivo da visita e qual serviço ou setor específico é necessário.

Orientação: Após identificar as necessidades da pessoa, fornecer orientações claras e precisas sobre como acessar o setor ou serviço desejado. Isso pode incluir instruções sobre onde encontrar o setor, quais documentos podem ser necessários e quais procedimentos devem ser seguidos.

Empatia e Respeito: É essencial tratar todas as pessoas com empatia, respeito e dignidade, independentemente de sua origem, condição social, idade ou qualquer outra característica. Isso ajuda a criar um ambiente acolhedor e inclusivo.

Informações adicionais: Quando necessário, fornecer informações adicionais sobre serviços disponíveis, horários de atendimento, requisitos para acesso e quaisquer outros detalhes relevantes que possam ajudar a pessoa a obter o suporte necessário.

Encaminhamento: Se a demanda da pessoa não puder ser atendida no local de recebimento, é importante encaminhá-la ao setor ou profissional adequado. Isso pode envolver fornecer instruções claras sobre como chegar ao local ou acompanhar a pessoa até lá, se possível.

¹³ Fonte: www.blogdaqualidade.com.br/www.webartigos.com/www.udesc.br

Acompanhamento: Em alguns casos, pode ser necessário realizar um acompanhamento mais próximo da pessoa, especialmente se ela estiver enfrentando dificuldades ou necessidades complexas. Isso pode incluir oferecer suporte adicional, agendar retornos ou fazer acompanhamento por telefone.

Feedback e Melhoria Contínua: Coletar feedback das pessoas atendidas pode fornecer insights valiosos para melhorar os processos de recebimento, orientação e encaminhamento. Isso pode ser feito por meio de pesquisas de satisfação, feedback verbal ou outras formas de comunicação.

Ao seguir essas diretrizes, é possível garantir que o recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas aos setores específicos ocorram de maneira eficaz, proporcionando uma experiência positiva e satisfatória para todos os envolvidos.

FORMAS DE TRATAMENTO

Você ainda fica confuso sobre quando usar Srta, Sra. ou Sr? Estes são apenas três exemplos de honoríficos - palavras que implicam ou expressam status, educação ou respeito - que ainda são usados no local de trabalho ao endereçar cartas de apresentação e e-mails, apresentar alguém ou conhecer um novo colega.

Embora possam parecer bastante semelhantes, não são termos intercambiáveis, e é sempre importante praticar a etiqueta profissional e respeitosa sempre que possível ao interagir com outras pessoas no local de trabalho. A seguir, apresentaremos a história desses títulos honoríficos, como decidir qual termo usar em diferentes situações e contextos e como tornar a conversa sobre esse tópico mais progressiva e inclusiva no local de trabalho.

Uma introdução de cada termo e seu uso

Qual termo você prefere usar depende inteiramente de você. Mas, historicamente, os termos denotaram o estado civil e/ou a idade das mulheres. Aqui está um guia rápido sobre todos os três:

Srta ou Senhorita

O termo “senhorita” geralmente se refere a uma mulher solteira ou menina mais jovem (alguns dizem que 30 anos é o limite para usar esse termo). Pode ser usado sozinho, sem fazer referência a nomes (ex: “com licença, senhorita, você deixou cair seu livro”), ou pode ser combinado com o nome e/ou sobrenome de alguém (ex: A senhorita Silva é o nossa nova estagiária de engenharia”). O termo senhorita não foi usado para se referir a mulheres adultas até meados do século 18, e antes disso, a palavra era usada apenas para meninas.

Sra ou Senhora

“Sra.”, uma abreviação de “senhora”, existe desde o século 16 e geralmente se refere a uma mulher casada. Às vezes, uma mulher divorciada ou viúva ainda será chamada de Sra. Ao usar Sra., costuma-se combinar o termo com o sobrenome de uma mulher (ex: Sra. Campos).

Sr ou Senhor

Sr. é um título usado antes de um sobrenome ou nome completo de um homem, seja ele casado ou não. Sr. é uma abreviatura de Senhor. É um título de respeito e uma forma de tratamento formal. Ex: O Senhor Gomes está na sala de espera. A abreviação Sr. é usada em cartas e mensagens escritas em e-mails, mas a palavra completa é usada no dia a dia.

ABREVIÇÕES DE TRATAMENTO DE PERSONALIDADES

Abreviatura

Existem algumas regras para abreviar as palavras, porém a maioria das abreviaturas que ganham o gosto do público são aquelas que, mesmo sem seguir as regras preditas pela gramática, são usuais, práticas. Vejamos algumas regras para se fazer uma abreviatura da maneira correta (prevista na gramática).

Quando usar:

Quando há necessidade de redução de espaço em títulos, legendas, tabelas, gráficos, infográficos, creditação de TV e *crawl*.

Mesmo assim, é necessário ter cuidado para que o uso de abreviaturas não prejudique a compreensão.

Regra Geral: primeira sílaba da palavra + a primeira letra da sílaba seguinte + ponto abreviativo. Exemplos: adj. (adjetivo), num. (numeral).

Outras Regras:

As abreviaturas devem ser acentuadas quando o acento gráfico ocorrer antes do ponto abreviativo.

Exemplos:

- técnicas → téc.
- páginas → pág.
- século → séc.

Nunca se deve cortar a palavra numa vogal, sempre na consoante. Caso a primeira letra da segunda sílaba seja vogal, escreve-se até a consoante.

Se a palavra tiver acento na primeira sílaba, ele é conservado.
núm. (número)
lóg. (lógica)

Caso a segunda sílaba se inicie por duas consoantes, utiliza-se as duas na abreviatura.

Constr. (construção)
Secr. (secretário)

O ponto abreviativo também serve como ponto final, sendo assim, se a abreviatura estiver no final da frase, não há necessidade de se utilizar outro ponto. Ex: Comprei frutas, verduras, legumes, etc.

Alguns gramáticos não admitem que as flexões sejam marcadas na abreviatura.

Profª (professora)
Págs. (páginas)

Algumas palavras, mesmo não seguindo as regras descritas acima, são aceitas pela gramática normativa, é o caso de:

- a.C. ou A.C. (*antes de Cristo*)
- ap. ou apto. (*apartamento*)
- bel. (*bacharel*)
- cel. (*coronel*)
- Cia. (*Companhia*)
- cx. (*caixa*)
- D. (*Dom, Dona*)
- Ilmo. (*Ilustríssimo*)
- Ltda. (*Limitada*)
- p. ou pág. (*página*) e pp. Págs. (*páginas*)
- pg. (*pago*)
- vv. (*versos, versículos*)

Mesmo sabendo que estas siglas são permitidas e reconhecidas pela gramática, ao escrevermos textos oficiais, artigos, trabalhos, redações, não devemos utilizá-las abusivamente, pois acabará atrapalhando a clareza da comunicação. Em textos informais, no entanto, não há nenhuma restrição, a abreviatura pode ser utilizada quando quisermos.

Símbolos

O desenvolvimento científico e tecnológico exigiu medições cada vez mais precisas e diversificadas. Por essa razão, o Sistema Métrico Decimal acabou sendo substituído pelo Sistema Internacional de Unidades - SI, adotado também no Brasil a partir de 1962.

As unidades SI podem ser escritas por seus nomes ou representadas por meio de SÍMBOLOS, um sinal convencional e invariável utilizado para facilitar e universalizar a escrita e a leitura das unidades SI.

Lembre-se de que os símbolos que representam as unidades SI não são abreviaturas; por isso mesmo não são seguidos de ponto, não têm plural nem podem ser grafados como expoentes.

Abreviaturas e símbolos mais usados

etc.	Etcetera	Usa-se com ponto. A vírgula antes é facultativa
KB GB MB	kilobyte gigabyte megabyte	
KW MW GW	quilowatt megawatt gigawatt	
h min s	hora minuto segundo	Não têm ponto nem plural
kg l	quilograma litro	Sem ponto, sem plural
Hz KHz MHz GHz	hertz quilo-hertz mega-hertz giga-hertz	

mi bi tri	milhão bilhão trilhão	Só são usadas para valores monetários.
m km	metro quilômetro	
m² km²	metro quadrado quilômetro quadrado	
Ltda.	limitada	
jan., fev. mar., abr. mai., jun. jul., ago. set., out. nov., dez.		Com todas as letras em caixa alta, use sem ponto: JAN, FEV, OUT
pág.	página	Mantém-se o acento Plural: págs.
S.A.	sociedade anônima	Plural: S.As.
TV		<i>Tevê</i> também pode ser usado. Para emissoras, use apenas TV. Não use <i>tv</i> ou <i>Tv</i>

Sigla

As siglas são a junção das letras iniciais de um termo composto por mais de uma palavra:

- P.S. (*pós escrito = escrito depois*)
- S.A. (*Sociedade Anônima*)
- IBGE (*Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*)

Se a sigla tiver até três letras, ou se todas as letras forem pronunciadas individualmente, todas ficam *maiúsculas*.

MEC, USP, PM, INSS.

Porém, se a sigla tiver a partir de quatro letras, e nem todas forem pronunciadas separadamente, apenas a primeira letra será maiúscula, e as demais minúsculas:

Embrapa, Detran, Unesco.

COMUNICAÇÕES OFICIAIS

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

NOÇÕES DE PROTOCOLO E ARQUIVO: ORGANIZAÇÃO, ALFABETAÇÃO, MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

REGRAS DE HIERARQUIAS NO SERVIÇO PÚBLICO

A estrutura hierárquica no serviço público é um elemento fundamental para o funcionamento eficaz da administração pública. Ela estabelece uma ordem de autoridade e responsabilidade que facilita a coordenação e a execução de tarefas. Este texto abordará as regras e princípios que regem a hierarquia no setor público, destacando sua importância para a gestão eficiente e a prestação de serviços à população.

A Importância da Hierarquia

A hierarquia no serviço público não é apenas uma formalidade, mas uma necessidade operacional. Ela permite a distribuição clara de funções e responsabilidades, o que é crucial para a tomada de decisões e a implementação de políticas públicas. Além disso, a hierarquia ajuda a manter a ordem e a disciplina, elementos indispensáveis para o funcionamento de qualquer organização complexa.

Estrutura Hierárquica

A estrutura hierárquica no serviço público geralmente é bem definida e documentada, muitas vezes estabelecida por leis ou regulamentos. Ela pode variar de acordo com o órgão ou a instituição, mas geralmente inclui níveis como secretários, diretores, coordenadores, chefes de departamento e servidores de base. Cada nível tem suas próprias responsabilidades, autoridades e limitações, que são delineadas de forma clara para evitar ambiguidades.

Princípios de Subordinação e Delegação

Um dos princípios fundamentais da hierarquia no serviço público é o da subordinação, que estabelece que os níveis inferiores devem obedecer às ordens dos níveis superiores. No entanto, isso não significa uma obediência cega; as ordens devem estar em conformidade com a lei e os princípios éticos.

Outro princípio importante é o da delegação de autoridade. Os líderes nos níveis mais altos podem delegar tarefas e responsabilidades aos níveis inferiores, mas a responsabilidade final ainda recai sobre o delegante. A delegação eficaz é crucial para a eficiência, pois permite que os líderes se concentrem em tarefas mais estratégicas, enquanto as operacionais são cuidadas pelos subordinados.

Desafios e Considerações Éticas

A hierarquia, embora necessária, também pode apresentar desafios, como o risco de abuso de poder ou a ineficiência decorrente de uma estrutura excessivamente burocrática. Portanto, é crucial que os servidores públicos atuem com integridade e transparência, respeitando os princípios éticos e legais que regem o serviço público.

A hierarquia no serviço público é um instrumento essencial para a organização e a eficácia administrativa. Ela estabelece uma estrutura que facilita a coordenação, a comunicação e a tomada de decisões, contribuindo para a prestação eficiente de serviços à so-

cidade. No entanto, é fundamental que essa estrutura seja gerida com ética e responsabilidade, para garantir que ela funcione como um facilitador da boa governança, e não como um obstáculo.

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL (MOTIVAÇÃO, LIDERANÇA, COMUNICAÇÃO, TRABALHO EM EQUIPE, RELACIONAMENTO INTERPESSOAL)

— Motivação

A implantação da psicologia nas organizações nas últimas décadas concedeu aos gestores, as respostas de certas lacunas sobre o trabalho humano, pois o homem é movido por uma força interior, mas, para que seja satisfatória, e traga bem estar, é estimulada por fatores externos. No ponto econômico das organizações, quando o colaborador trabalha com satisfação é sinal de mais resultado e mais rentabilidade para a empresa.

Motivação é um processo responsável por impulso no comportamento do ser humano para uma determinada ação, que o estimula para realizar suas tarefas de forma que o objetivo esperado seja alcançado de forma satisfatória.

De acordo com Robbins (2005) a motivação possui três propriedades que a regem, uma é a direção, o foco da pessoa em sua meta e como realizar, outra é a intensidade, se o objetivo proposto é feito como algo que vai lhe trazer satisfação ou será realizado por obrigação, e a permanência. “A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo.” (MAXIMILIANO, 2007, p.250).

“Motivação é ter um motivo para fazer determinada tarefa, agir com algum propósito ou razão. Ser feliz ou estar feliz no período de execução da tarefa, auxiliado por fatores externos, mas principalmente pelos internos. O sentir-se bem num ambiente holístico, ambientar pessoas e manter-se em paz e harmonia, com a soma dos diversos papéis que encaramos neste teatro da vida chamado “sociedade”, resulta em uma parcialidade única e que requer cuidados e atenção.” (KLAVA, 2010).

O que os gestores estão buscando são como manter sempre seus colaboradores satisfeitos, para que assim possam exercer suas funções com o rendimento esperado pela organização, de modo que também, lhe seja prazeroso e satisfatório. Por exemplo, além da remuneração, que já foi provado não ser o principal fator motivacional do ser humano, existe os fatores de relações interpessoais, como ambiente de trabalho, o relacionamento com os demais colaboradores, são estímulos para que os funcionários se motivem ao trabalho.

A partir da análise do filme *Invictus* (2010) a liderança exercida com democracia revela o respeito das pessoas, sem forçá-las para que isso aconteça. E dessa forma as pessoas se sentem motivadas a realizarem seus trabalhos sem uma pressão superior, dando-lhes bem estar em seu ambiente.

Com a compreensão desses pontos, sabemos de que forma uma pessoa pode sentir-se motivada dentro da organização. Mas, por trás de tudo isso, tem a questão do poder, pois pela busca do bem estar no trabalho, há também a ambição econômica e por status dentro das organizações, cabe aos gestores a complicada tarefa de fazer dos seus colaboradores, aliados, de forma benéfica para todos da organização.

Teorias que abordam a motivação

De acordo com Zanelli (2004) ao longo do tempo foram surgindo conceitos e posteriormente teorias abordando a motivação humana, diversos teóricos contribuíram para tal propósito, analisando o comportamento do indivíduo e buscando entender o que o faz motivado, e como o processo da motivação ocorre na vida do ser humano, dentre esses teóricos se destacaram alguns, que analisaram de forma a colocar essas teorias dentro do contexto organizacional: Maslow, Herzberg, McGregor são alguns desses teóricos.

Pode-se observar que Maslow em sua teoria destaca que o comportamento do indivíduo está sujeito a uma hierarquia de fatores, baseada nas necessidades humanas, o teórico afirma que o indivíduo só será motivado a partir do momento que suas necessidades básicas forem supridas, colocando estas como sendo as necessidades fisiológicas e de segurança, estando na base da pirâmide hierárquica de Maslow, o indivíduo conseguiria atingir uma nova necessidade a partir do momento que a anterior tiver sido satisfeita, as necessidades superiores apresentam-se como motivadoras da conduta humana, ou seja, as necessidades sociais, estima e auto-realização. Sobre esta mesma teoria Maximiano (2007, p.262), vai dizer:

Maslow desenvolveu a idéia de que as necessidades humanas dispõem-se numa hierarquia mais complexa que a simples divisão em dois grandes grupos. Segundo Maslow, as necessidades humanas dividem-se em cinco grupos, necessidades fisiológicas ou básicas, segurança, sociais, estima, auto-realização.

Segundo Robbins (2005), Herzberg, com a teoria dos dois fatores, traz que os estímulos de insatisfação se eliminados podem apaziguar os colaboradores, mas não necessariamente trazem a satisfação. Desse modo o contrário de satisfação é a não-satisfação; e da insatisfação é a não-satisfação. Pelo fato das pessoas não estarem insatisfeitas, não quer dizer que estão satisfeitas. Os incentivos motivacionais que acerbam as condições de trabalho, Herzberg caracterizou como fatores higiênicos.

Ainda dentro da teoria de Herzberg, Chiavenato (2005), aborda dizendo que para Herzberg a motivação das pessoas para o trabalho vai depender de dois fatores, sendo os higiênicos que correspondem ao contexto do trabalho e os motivacionais que correspondem ao cargo, tarefas e atividades relacionadas com o cargo.

“As condições ambientais, no entanto, não são suficientes para induzir o estado de motivação para o trabalho. Para que haja motivação, de acordo com Herzberg, é preciso que a pessoa esteja sintonizada com seu trabalho, que enxergue nele a possibilidade de exercer suas habilidades ou desenvolver suas aptidões.” (MAXIMIANO, 2007 p.268-269).

Seguindo ainda a linha das teorias que aborda à motivação Zanelli (2004), apresenta a teoria X e Y, onde McGregor abordou que o homem tem aversão ao trabalho, precisa ser controlado e punido, só se interessa pela parte financeira que o trabalho irá lhe proporcionar, sendo está à teoria X, dentro da teoria Y, McGregor diz que o desempenho do homem no trabalho é um fator mais de natureza gerencial do que motivacional. O autor ainda acrescenta:

“A conclusão de McGregor foi a de que a prática gerencial apoiada na teoria X ignorava os estudos da motivação desenvolvidos por Maslow, que ressaltavam o quanto a motivação seria decorrente da emergência de necessidades humanas dispostas hierarquicamente.” (ZANELLI, 2004 p.151-152).

Entende-se pois, que várias teorias foram criadas para abordar a motivação, cada uma com um enfoque, mais aliadas a analisar de forma criteriosa a respeito do comportamento do indivíduo; de que

formas são motivados, quais os mecanismos que poderão ser usados para que o processo motivacional aconteça de forma a trazer êxodo tanto para o indivíduo quanto para a organização. Segundo Chiavenato (2005, p.247). “Não faltam teorias sobre motivação. Nem pesquisas sobre o assunto. O fato é que o assunto é complexo”.

Processo motivacional

De acordo com Chiavenato (2005), a motivação vai estar atrelada com o comportamento humano, quando este pretende alcançar algum objetivo, a uma variedade de fatores que poderão influenciar a motivação do indivíduo, quando o mesmo tem uma determinada necessidade, imediatamente busca mecanismos que faz com que a satisfação seja suprida de forma a lhe garantir um conforto e realização, ainda segundo o autor:

“Os seres humanos são motivados por uma grande variedade de fatores. O processo motivacional pode ser explicado da seguinte forma: as necessidades e carências provocam tensão e desconforto na pessoa e desencadeiam um processo que busca reduzir ou eliminar a tensão. A pessoa escolhe um curso de ação para satisfazer determinada necessidade ou carência. Se a pessoa consegue satisfazer a necessidade, o processo motivacional é bem-sucedido. Essa avaliação do desempenho determina algum tipo de recompensa ou punição à pessoa.” (CHIAVENATO, 2005 p. 273).

Essas considerações referentes à motivação nos levam a entender que o processo motivacional está intimamente ligado ao comportamento do indivíduo, ou seja, o que ele busca alcançar; é claro e faz se lembrar que o ambiente é fator preponderante para a busca da realização das necessidades, vários fatores são responsáveis pela motivação humana. Dentro do contexto organizacional entende-se, pois que o clima organizacional está relacionado com a motivação, segundo Chiavenato (2005).

“O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e traduz-se em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração irrestrita etc., todavia, quando a baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou imposição de barreiras a satisfação, das necessidades, o clima organizacional tende a baixar, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., podendo em casos extremos chegar ao estado de agressividade, tumulto, inconformismo etc., típicos de situação em que os membros se defrontam abertamente com a organização, como nos casos de greves, piquetes etc.” (CHIAVENATO, 2005 p. 269).

Portanto, os gestores devem compreender que o clima organizacional é fator de grande importância nas organizações, a partir do momento que a organização oferece um ambiente que seja propício para o colaborador se sentir motivado, animado e interessado com o trabalho, a organização caminhará ao alcance dos resultados positivos, colaborador que trabalha satisfeito a organização só tende a crescer, mas para isso é preciso que haja condições; uma desta é favorecer um ambiente de trabalho agradável.

As relações das teorias motivacionais contemporâneas e as organizações

A expansão da globalização exige pessoas bem instruídas e qualificadas. As teorias contemporâneas baseiam-se na necessidade de auto realização, a ambição por um bom cargo e status dos colaboradores, essas teorias dão ênfase aos estímulos motivacionais principalmente no trabalho.

Clayton Alderfer, com a Teoria ERG (Existence, Relatedness, Growth), somou à Teoria das Necessidades descrita por Maslow, informações das organizações contemporâneas, e propôs três grupos de motivação no trabalho. O primeiro grupo foi o de existência, que está associado às necessidades básicas, como descritas por Maslow nas necessidades fisiológicas e de segurança. O segundo, as necessidades de relacionamento, desejo que os seres humanos têm em manter relações sociais. No último grupo, aparece a necessidade de crescimento do colaborador, o desejo por cargos e status dentro da organização, realização pessoal dá ênfase as necessidades de nível alto da teoria de Maslow. “Um desejo intrínseco de desenvolvimento pessoal. Isto inclui os componentes intrínsecos da categoria estima de Maslow, bem como as características da necessidade de auto realização”. (ROBBINS, 2005 p.136).

David McClelland e sua equipe deram ênfase a três necessidades: realização, poder e associação; que aparecem de forma diferenciada em cada pessoa, caracterizando-as. A necessidade de realização, a compulsão por eficiência, o desejo de ser cada vez melhor, e suprir sua necessidade pessoal, os grandes realizadores se destacam das outras pessoas pelo seu desejo de fazer melhor as coisas. As pessoas que gostam de estar no comando, se caracteriza pela necessidade de poder, em estar liderando e preferem situações competitivas e de status, tendem a se preocupar mais com o prestígio e a influência do que propriamente com o desempenho eficaz. “Pessoas orientadas pela necessidade de associação buscam a amizade, preferem situações de cooperação em vez de competição e desejam relacionamentos que envolvam um alto grau de compreensão mútua.” (ROBBINS, 2005 p.139)

As demais teorias, como, a teoria da fixação de objetivos, ênfase na produtividade; teoria do reforço, qualidade e volume de trabalho; teoria do planejamento do trabalho, produtividade, absenteísmo, satisfação e rotatividade; teoria da equidade, ponto forte na previsão do absenteísmo e da rotatividade; e a teoria da expectativa, o colaborador se sente motivado sabendo que a força exercida para objetivo terá o resultado esperado.

“O ambiente de trabalho moderno é, para dizer o mínimo, desafiador. O sucesso das organizações e das pessoas que as fazem funcionar não vem fácil. Essa era de contrastes abre a porta para a criatividade na administração. Os ganhos em produtividade, desempenho e lealdade do consumidor ficam à disposição daqueles que realmente respeitam as necessidades dos trabalhadores, tanto no emprego quanto na vida pessoal.” (KLAVA apud SCHERMERHORN et al, 2010).

As teorias motivacionais contemporâneas trouxeram uma nova roupagem, sobre a motivação do indivíduo, adequando as teorias anteriores a um contexto organizacional moderno e desafiador, que as organizações terão que enfrentar.

— Liderança

As organizações têm evoluído, sobretudo em termos estruturais e tecnológicos. As mudanças e o conhecimento são os novos paradigmas e têm vindo a exigir uma nova postura nos estilos pessoais e organizacionais, voltados para uma realidade diferenciada e emergente. Neste contexto, a Liderança passa a ser a chave para o sucesso organizacional, decorrendo de uma nova cultura e estrutura, na qual se privilegia o capital intelectual, pois são as pessoas que proporcionam as condições essenciais ao desenvolvimento das organizações.

Ao longo dos tempos, a liderança tem sido alvo de interesse por parte das organizações e dos gestores, estes começaram a perceber a importância que a mesma tem para o sucesso e o alcance dos objetivos traçados.

Os líderes devem procurar incrementar, um melhor relacionamento entre as pessoas, incentivando o trabalho em equipa, motivando os colaboradores e proporcionando um ambiente de trabalho saudável, seguro e propício ao progresso e desenvolvimento das suas capacidades e talentos.

A Liderança é um tema muito atual e de importância estratégica para as organizações, como tal, deve ser integrada na definição da estratégia organizacional. As organizações precisam das pessoas para atingirem os seus objetivos e alcançar a sua visão e missão de futuro, assim como as pessoas necessitam das organizações para atingirem as suas metas e realizações pessoais.

As pessoas têm sido uma preocupação constante da gestão das organizações, uma vez que uma boa gestão das mesmas se traduz no diferencial que alavanca os bons resultados. Para trabalhar o capital humano de modo a maximizar o seu desempenho, é necessário que os indivíduos se sintam motivados e satisfeitos com o seu líder e com a forma como que a Liderança vem sendo exercida.

Os líderes têm a missão de atingir os resultados pretendidos pela organização através das pessoas que lideram. Assim sendo, para que a gestão de pessoas seja eficaz, os líderes têm de ser os modelos sociais, dando o exemplo, estando sempre na linha da frente, mostrando como se faz, fazendo.

A liderança é considerada como um processo dinâmico e que vem sofrendo alterações e adaptações aos vários níveis, daí a necessidade de trabalhar algumas das suas principais características que permitem obter o máximo de eficiência e eficácia.

Sejam quais forem as características pessoais e de personalidade do líder, estas afetam as relações com os liderados e, consequentemente, o desempenho destes nas tarefas que executam nas organizações.

As diversas definições de liderança não são unânimes e estão longe de gerar consenso entre os autores. Desta forma, tem sido muito difícil definir o que é ser líder e o que é a liderança, havendo inúmeras definições para este conceito.

Segundo Yukl (1998, p.5), “A liderança é um processo através do qual um membro de um grupo ou organização influencia a interpretação dos eventos pelos restantes membros, a escolha dos objectivos e estratégias, a organização das actividades de trabalho, a motivação das pessoas para alcançar os objectivos, a manutenção das relações de cooperação, o desenvolvimento das competências e confiança pelos membros, e a obtenção de apoio e cooperação de pessoas exteriores ao grupo ou organização.”

A Liderança é uma tentativa de influência, de modo a conseguir dos seus liderados empenho e cooperação. Nessa perspectiva, quando um chefe manipula ou exige obediência e cooperação de forma coerciva, não há liderança.

Liderança X Gestão

A liderança e a gestão são vocábulos que por vezes são vistos por muitos como sinónimos, no entanto existem diferenças bem notórias entre ambos, além disso um bom líder pode não ser um bom chefe e vice-versa.

De acordo com Rost & Smith (1992), “A liderança é uma influência de relacionamento, ao passo que a gestão é um relacionamento de autoridade. A liderança é levada a cabo com líderes seguidores, enquanto a gestão é executada com gestores e subordinados.”

• **Liderança**

A liderança é um processo mais emocional, envolve o coração. Os líderes são dinâmicos, criativos, carismáticos e inspiradores, são visionários, assumem os riscos e sabem lidar com a mudança.

Os líderes são criativos e têm estilos mais imprevisíveis, são mais intuitivos do que racionais. Em vez de se adaptarem, tentam transformar o estado das coisas. Os líderes atuam proativamente formando ideias em vez de lhes reagirem.

Um bom líder não é aquele que se preocupa em sê-lo, mas aquele que dá o exemplo mostrando como as coisas devem ser feitas, que tem ética e se preocupa com as pessoas que o rodeiam, que envolve e motiva toda a equipa. Deve focar-se no desenvolvimento das pessoas com quem trabalha para que se tornem mais autónomas.

O líder tem a capacidade de gerir diferentes personalidades mobilizando-as para objetivos comuns. Liderar é saber comunicar e conquistar a admiração e o respeito dos outros, fazendo com que todo o grupo se identifique com o líder, o siga e execute as suas decisões.

Os líderes são inovadores e criativos, procuram agir sobre a situação em causa, as suas perspectivas e aspirações são a longo prazo, têm uma atitude proativa, são emocionais e empáticos e atraem fortes sentimentos de identidade e diferenciação. As competências de liderança não podem ser ensinadas nem aprendidas são inatas ao ser humano, estas vão sendo moldadas pelas experiências e conhecimentos adquiridos.

Para Monford e tal. (2000, p.24), “Os líderes não nascem nem são feitos; de facto, o seu potencial inato é moldado pelas experiências que lhes permitem desenvolver as capacidades necessárias à resolução de problemas sociais significativas.

• **Gestão**

A gestão tem uma abrangência muito maior do que a liderança, envolve tanto os aspectos comportamentais como os que estão diretamente ligados à sua gestão, tais como: planeamento, controlo e regulamentos internos e externos. Os gestores são mais racionais, trabalham mais com a “cabeça” do que com o “coração”.

Segundo Bennis & Nanus (1995), “gerir consiste em provocar, realizar, assumir responsabilidades, comandar. Diferentemente, liderar consiste em exercer influência, guiar, orientar. Os gestores são pessoas que sabem o que devem fazer. Os líderes são as que sabem o que é necessário fazer.”

Os gestores são conservadores e analíticos, reagem e adaptam-se aos factos ao invés de transformá-los. Tendem a adoptar atitudes impessoais, calculam as vantagens da competição, negociam e usam as recompensas e as punições como formas de coação. Estes estão perfeitamente enquadrados na cultura organizacional e lutam pela optimização dos recursos de modo a alcançarem os resultados desejados.

Para que as organizações possam sobreviver num mercado globalizado e cada vez mais competitivo têm de ter uma boa gestão. A gestão tem que ter a implementação da mudança através da visão do seu líder de forma a alcançar os resultados previamente definidos. Sem uma boa gestão as organizações não conseguirão atingir esses resultados e tornam-se pouco produtivas e competitivas.

Quer a gestão quer a liderança têm diferentes formas de gerir a sua equipa, através dos diferentes líderes. Esta hipótese é bem acolhida por Rowe (2001), através de um modelo triangular cujos vértices são a liderança gestonária, a liderança visionária e a liderança estratégica.

Tipos de liderança

• **Líder Gestonário**

O líder gestonário está mais virado para a estabilidade financeira a longo prazo e orientado para os comportamentos de curto prazo e baixo custo. O seu relacionamento com as pessoas está intimamente ligado com os seus papéis no processo de decisão, mas raramente decide com base em valores. Não investe na inovação que pode mudar a organização pois falta-lhe visão, iniciativa e criatividade. Normalmente é reativo e adapta atitudes passivas perante os objetivos, estes centram-se nas necessidades sentidas e não nos desejos ou sonhos.

• **Líder Visionário**

Já o líder visionário fomenta a mudança, a inovação e a criatividade. É proativo, muda o modo de as pessoas pensarem acerca daquilo que é desejável e necessário. Está orientado para o desenvolvimento das pessoas e para o sucesso das organizações. Normalmente decide com base em valores e relaciona-se com as pessoas de modo intuitivo e empático. Enfatiza a viabilidade de empresa a longo prazo mas os seus sonhos podem ser destruidores da riqueza no curto prazo.

• **Líder Estratégico**

O líder estratégico combina as duas orientações, ou seja, combina as qualidades dos gestores com as dos líderes. Acredita nas escolhas estratégicas que fazem a diferença na organização. Essas estratégias devem ter impacto imediato, sendo que as responsabilidades serão a longo prazo. Fomenta o comportamento ético e as decisões baseadas em valores. Tem elevadas expectativas acerca dos seus superiores, colaboradores e dele próprio.

Podemos então concluir que a liderança estratégica resulta da conciliação da liderança visionária e gestonária.

Alguns indivíduos terão mais aptidão para liderar e outros para gerir, enquanto outros conciliam as duas vertentes.

No entanto, muitos líderes podem aprender a gerir e muitos gestores podem melhorar as suas capacidades de liderança.

Estabelecendo a correspondência com a tese de Zaleznik, Rowe (2001) “ a liderança gestonária está para os gestores como a liderança visionária está para os líderes. Ao contrário de Zaleznik “considera ainda que os dois papéis são conciliáveis na figura do líder estratégico.”

A importância dos líderes

HARRIS (2001, p.394) “O Papel dos líderes é criar um ambiente em que as pessoas se sintam livres para experimentar, exprimir-se com franqueza, tentar novas coisas. Ainda mais importante, o seu papel é o de (...) construir o espaço, remover obstáculos e permitir que os empregados façam o seu trabalho. Um dos objetivos primordiais dos líderes deveria ser o de libertar os talentos de cada pessoa para benefício delas próprias e da empresa como um todo.”

Nas organizações é crucial que os líderes sejam pessoas idóneas e sejam um exemplo para toda a equipa, pois sem um bom líder não haverá uma boa equipa. É fundamental que exista uma boa liderança por parte dos líderes, somente assim a equipa será coesa e trabalhará afincadamente para o alcance das metas organizacio-

nais e dos objetivos conjuntos. Se o objetivo primordial de um líder é fazer com que os outros o sigam, então é imprescindível que dê bons exemplos e lhes mostre o caminho a seguir.

A liderança é um tópico fundamental nas relações de trabalho, os líderes têm de trabalhar no sentido de evitar conflitos laborais e proporcionar benefícios para todos.

Por vezes, as incompatibilidades pessoais e profissionais entre os líderes e os liderados, fazem com que surjam conflitos difíceis de gerir, contribuindo para o insucesso das pessoas e o fracasso das organizações, dificultando assim o alcance das metas traçadas.

Segundo Russo (2005) “a discussão se os líderes nascem líderes ou aprendem a sê-lo é longa. Contudo a resposta diz Russo é simples e direta: as duas afirmações são verdadeiras.”

O líder deve ser capaz de criar um ambiente saudável, bem como interação e dinâmica com toda a equipa de trabalho. É fundamental criar desafios e dar autonomia, para que em conjunto se implementem e tomem as melhores decisões.

Estilos de liderança

As organizações, as equipas e as situações variam no tempo e no espaço, os líderes também, daí que é bastante comum que o sucesso do líder e dos seus seguidores esteja diretamente relacionado com o estilo de liderança adotado.

White & Lippit (1939) fizeram os primeiros estudos para verificar o impacto causado pelas diferentes formas de liderar. Segundo eles existem essencialmente três estilos de liderança: liderança autoritária, liberal e democrática.

• Liderança Autoritária

Em primeiro lugar aparece a liderança autoritária, “o líder fixa as diretrizes, sem qualquer participação do grupo”, é ele que fixa todas as diretrizes e determina qual tarefa deve ser realizada, tudo tem que ser feito como ele define. (CHIAVENATO, 2003)

Na liderança autoritária, autocrática ou diretiva o líder foca-se apenas nas tarefas e determina técnicas para a execução das mesmas. O líder toma as decisões individualmente e não considera a opinião da equipe, ordena e impõe a sua vontade. Este tipo de liderança provoca tensão e frustração no grupo. O líder tem uma postura essencialmente diretiva e não dá espaço à criatividade dos liderados. A sua postura por vezes é paternalista e fica satisfeito por sentir que os outros dependem dele. É rápido na tomada de decisão e os seus objetivos são o lucro e os resultados. Por norma, neste tipo de liderança as consequências são nefastas, existe ausência de espontaneidade e de iniciativa e quando o líder abandona a organização as pessoas sentem-se completamente perdidas pois não estavam habituadas a tomar decisões e a terem iniciativa própria.

O trabalho só se realiza na presença do líder, pois na sua ausência o grupo é pouco produtivo e indisciplinado. O líder autoritário normalmente não delega tarefas, prefere ser ele a executá-las. A liderança autoritária apresenta elevados níveis de produção, mas com evidentes sinais de frustração e agressividade.

• Liderança Liberal

A liderança liberal é totalmente inversa à autocrática, “há liberdade total para as decisões grupais ou individuais, e mínima participação do líder.” (CHIAVENATO, 2003)

Na liderança *laissez faire* ou liberal não há imposição de regras, parte-se do princípio que o grupo atingiu a maturidade e não necessita do líder para o orientar e o supervisionar. Caracteriza-se pela total liberdade da equipa o líder não interfere na divisão das tarefas

nem na tomada de decisão, quem decide é o próprio grupo. Este é considerado o pior estilo de liderança, uma vez que não há demarcação dos níveis hierárquicos instala-se a confusão, a desorganização, o desrespeito e a falta de um líder com poder e autoridade para resolver os conflitos.

Na liderança liberal o líder só participa na tomada de decisão quando é solicitado pelo grupo, os níveis de produtividade são insatisfatórios e existem fortes sinais de individualismo, insatisfação e desrespeito pelo líder.

• Liderança Democrática

No que respeita à liderança democrática, participativa ou consultiva, este estilo está voltado para as pessoas e há participação de toda a equipa no processo de decisão. É o grupo que define as técnicas para atingir os objetivos, no entanto o líder tem a responsabilidade de alertar o grupo para as dificuldades existentes no alcance desses mesmos objetivos.

Segundo, Chiavenato (2003, p.125), “As diretrizes são debatidas e decididas pelo grupo, estimulado e assistido pelo líder”.

O líder envolve todo grupo, pede sugestões e aceita opiniões, existe confiança mútua, relações amistosas e muita compreensão. Este estilo de liderança está orientado para as tarefas e para as pessoas. Os grupos submetidos à liderança democrática, apresentam elevados níveis de produtividade, quer em quantidade quer em qualidade. Existe ainda, um clima de satisfação, integração e comprometimento das pessoas para com a organização.

De acordo com Fachada (1998), “A diferença entre o estilo eficaz e ineficaz não depende unicamente do comportamento do líder, mas da adequação desses comportamentos ao ambiente onde ele desempenha as suas funções.”

O estilo de liderança a adoptar vai depender sobretudo da equipa a liderar e do seu tamanho. Deverá estar adaptada a cada pessoa, à equipa e à tarefa a realizar, só assim se conseguirá a máxima eficácia na persecução dos objetivos.

Teorias da liderança

Existem várias teorias de liderança e podem ser classificadas em quatro grupos: teorias de traços de personalidade (até aos anos 40), teorias sobre estilos de liderança/comportamento do líder (até aos anos 60), teorias situacionais/contingências da liderança (desde os anos 50 até final da década de 70) e por último as teorias dos traços e do carisma (últimas décadas).

• Teoria dos Estilos de Liderança

Na Teoria sobre os Estilos de Liderança a preocupação dominante nas várias teorias foi definir o comportamento do líder mais eficaz. A abordagem dos estilos refere-se não ao que o indivíduo é mas ao que ele faz, ou seja, o seu estilo de liderar. Aqui destacam-se as maneiras e estilos de comportamento adoptados pelo líder: autocracia, liberalismo e democracia, bem como a liderança centrada nos resultados da tarefa e a liderança centrada na preocupação com as pessoas.

Como instrumento de avaliação dos estilos de liderança Black e Mouton (1964), apresentam uma grelha de gestão, que é uma tabela de dupla entrada, composta por dois eixos: o eixo vertical representa a “ênfase nas pessoas” e o eixo horizontal representa a “ênfase na produção”. Nos quatro cantos e no centro da grelha os autores colocaram os principais estilos de liderança, de acordo com a orientação para a tarefa ou para o relacionamento. Segundo

os autores, é muito importante que cada líder aprenda a observar o seu estilo de liderança através da grelha, a fim de melhorar o seu desempenho, contribuindo assim, para o seu desenvolvimento profissional, bem como para o desenvolvimento da organização.

Para Chiavenato (2003, p.124), “São teorias que estudam a liderança em termos de estilos de comportamento do líder em relação aos seus subordinados. A abordagem dos estilos de liderança se refere àquilo que o líder faz, isto é, o seu comportamento de liderar”.

• **Teoria dos Traços e do Carisma**

Nas últimas décadas os psicólogos organizacionais começam a interessar-se pela cultura organizacional e pela mudança cultural. De acordo com o trabalho de Shein (1989) os líderes têm de ter capacidades específicas como a paciência, persistência, contenção da ansiedade, garantir estabilidade e confiança emocional, etc. Da análise de Shein resultam dois importantes conceitos: a liderança transformacional e a liderança transaccional.

• **Liderança Transformacional**

Bass (1985), foi um dos pioneiros nos estudos da liderança transformacional e transaccional, a considerar que a liderança tanto envolve comportamentos transformacionais como transaccionais. Alguns autores (Barling, Slater e Kelloway, 2000; Judge e Bono, 2000) destacaram exclusivamente o papel da liderança transformacional.

A Liderança Transformacional é o tipo de liderança que resulta do processo de influenciar as grandes mudanças das atitudes e comportamentos dos membros da organização e o comprometimento com a missão e os objetivos da organização.

Segundo Bass (1985), os líderes transformacionais têm “visão”, prendem-se às suas convicções internas, têm vontade de encorajar e olhar os problemas de diferentes formas. Estes líderes são donos do seu próprio destino e têm talento para atravessar os tempos de adversidade com sucesso.

Bass (1995) descobriu que as três principais características de um líder transformacional são o carisma, reconhecimento e estímulo de cada seguidor como incentivo intelectual para que os seguidores examinem as situações de acordo com novas perspectivas.

O mesmo autor (BASS, 2000, p.297) sustenta que “as qualidades dos líderes transformacionais são afetadas pelas experiências de infância (pais zelosos e que estabelecem objetivos desafiantes). Afirma mesmo que causas hereditárias podem estar na sua origem.”

Um líder Transformacional consegue que os seus seguidores prossigam além dos seus próprios interesses e altera ou transforma as suas metas em metas de todo o grupo ou da organização. Ele faz com que os seguidores se envolvam integralmente para que se atinjam os objetivos organizacionais.

Segundo Yukl (1999, p.46), “as teorias da liderança carismática e transformacional contribuem para o nosso entendimento da eficácia de liderança, mas a sua singularidade e contributo foram exagerados.”

• **Liderança Transaccional**

A Liderança Transaccional baseia-se na relação do líder e do liderado. O líder conduz e motiva toda a equipa na direção dos objetivos estabelecidos.

Segundo Bass (1995), a liderança transaccional “envolve a atribuição de recompensas aos seguidores em troca da sua obediência. O líder reconhece as necessidades e desejos dos seus colaboradores, clarificando-lhes como podem satisfazê-las em troca da execução das tarefas e do desempenho.”

Muitas situações de liderança são baseadas num entendimento entre o líder e os seus seguidores. Existe um contrato social implícito indicando que se concordar com o que o líder deseja fazer, o seguidor terá certos benefícios, tais como remuneração melhorada ou a não-demissão.

As transações construtivas resultam em consequências positivas, tais como a obtenção de uma promoção. Essas promoções são vistas como mais eficazes e satisfatórias do que as transações corretivas, que trazem consequências negativas, tais como uma humilhação.

Este tipo de liderança, a par da liderança carismática, constitui o estilo de liderança mais apropriado para a mudança organizacional.

Não é a força da autoridade que os chefes possuem devido à sua posição privilegiada no organograma da organização que lhes proporciona eficácia para liderar as pessoas, mas a percepção positiva desses seguidores que faz dele um verdadeiro líder.

Num mundo altamente dinâmico e instável onde o ambiente organizacional sofre continuamente profundas alterações impulsionadas pelo processo de globalização, o mercado torna-se mais exigente e competitivo, exigindo das organizações adaptações e respostas rápidas a estas mudanças e alterações sofridas. As empresas necessitam de profissionais capazes de responderem de forma ajustada e em tempo útil aos novos desafios.

O alinhamento entre as Práticas de Liderança e a Cultura Organizacional é compreendido através dos conceitos percebidos através da revisão bibliográfica. A revisão da literatura permitiu uma melhor compreensão dos conceitos de Liderança e dos principais fatores que a influenciam.

A chave do sucesso para um elevado desempenho das organizações está na congruência entre os elementos da organização, principalmente entre a estratégia, a estrutura, as pessoas, a própria cultura e como não podia deixar de ser a Liderança. Assim sendo, será crucial que a organização repense a forma como a Liderança vem sendo exercida, só assim, conseguirá pessoas motivadas e felizes, contribuindo de forma decisiva para o aumento da performance da organização.

Conclui-se, que diante das mudanças, o líder deve conciliar os interesses da organização com os da sua equipa de trabalho, empenhando-se afincadamente para proporcionar um ambiente favorável ao desenvolvimento dos seus liderado, influenciando-os a alcançarem os objetivos comuns.

Comunicação

Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

• **O que é comunicação eficaz?**

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Veja que neste parágrafo eu falei sobre os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vou ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

– Emissor: Responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

– Receptor: Trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

– Linguagem: Aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

– Mensagem: Por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas

A junção de todos estes elementos, faz com que a comunicação aconteça, de forma verdadeiramente eficaz, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

E por falar em mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

• Porque é importante investir em uma comunicação eficaz?

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Pode soar como exagero, querida pessoa, mas não é. Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação – que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe – poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

Diante disso, é essencial que você, seja empreendedor, empresário ou colaborador de uma empresa, perceba como é importante garantir que a comunicação dentro das organizações seja realmente eficaz, pois ela contribui de maneira positiva com o equilíbrio organizacional.

• Assertividade nos processos

Todos sabemos que um dos maiores gaps existentes nos mais diversos ambientes corporativos é a falha na comunicação. Isso acontece, pois, em grande parte dos casos, as pessoas que fazem parte da empresa e dos negócios, de uma forma geral, não têm a consciência de que é necessário transmitir informações com clareza e objetividade, para que assim, a execução dos processos organizacionais sejam o mais assertivos possíveis.

Assim, criar esta consciência e este hábito em todos, independentemente dos cargos ocupados, faz com que os processos tenham um bom andamento e as demandas sejam executadas com muito mais facilidade, tornando, assim, muito mais fácil, também, o alcance dos objetivos e resultados extraordinários.

• Engaja e motiva os colaboradores

Quando existe uma comunicação eficaz nas empresas, os colaboradores que dela fazem parte sentem-se altamente satisfeitos. Isso acontece, pois eles enxergam que estão em um lugar onde existe transparência, objetividade e espírito de cooperação na forma de se comunicar.

A consequência disso é um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. Além disso, quando observam que a comunicação é eficaz na empresa, ou seja, que o que cada um diz verdadeiramente importa e é levado em consideração, aumenta a sensação de pertencimento destes colaboradores, fazendo com haja um aumento significativo de seu engajamento e motivação.

• Diminuição de conflitos

A partir do momento que uma empresa investe em comunicação eficaz, ela evita a incidência de conflitos entre seus colaboradores. O motivo disso se dá pelo fato de que todos têm a grande preocupação de transmitirem suas mensagens com o maior número de informações possíveis, que facilitem a interpretação do colega que irá recebê-la e que, por ventura, executará determinada tarefa.

Com isso, ocorre uma diminuição considerável de discussões desnecessárias, que surgem por simples falhas que acontecem na comunicação, seja por parte do emissor, ou por parte do receptor, situações estas que, infelizmente, ainda são bastante corriqueiras nos mais diversos ambientes organizacionais.

Além disso, por tornar o ambiente organizacional o mais transparente possível, caso ocorram conflitos, estes logo são resolvidos entre todos os envolvidos, uma vez que, através da comunicação eficaz, estes tornaram-se maduros o suficiente, para, em um conversa amigável, sentarem-se e resolverem suas diferenças, sem que ninguém saia ofendido ou prejudicado com isso.

• Melhora o clima organizacional

Como um dos benefícios trazidos pelo investimento em uma comunicação assertiva e eficaz nas empresas é a transparência, o clima organizacional melhora de forma considerável com isso.

Isso acontece, pois os gestores, principalmente, fazem questão de compartilhar todas as informações necessárias com seus colaboradores, o que tem como resultado uma equipe mais motivada e altamente valorizada, pois se sente parte dos processos, bem como a diminuição de fofocas e especulações, que geralmente são os motivos mais recorrentes dentro de uma empresa, que fazem com que o seu clima seja prejudicado, assim como o trabalho de todos.

• **Dicas para desenvolver a comunicação eficaz na sua organização**

Agora que conseguimos entender o quão importante é ter uma comunicação cada vez mais eficaz no ambiente corporativo, vou compartilhar com você algumas dicas para que você consiga desenvolver e acelerar este processo em seus negócios. Continue a leitura e confira:

• **Avalie o cenário**

No dia a dia das organizações é muito importante que os colaboradores e a empresa estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, para que assim, todos caminhem juntos em direção aos resultados extraordinários. Sendo assim, é através da comunicação eficaz que a organização conseguirá criar uma cultura corporativa, onde cada membro da equipe entende quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

Neste sentido, para iniciar o processo de desenvolvimento de uma comunicação assertiva e transparente em seus negócios, é primordial que o seu primeiro passo a ser dado seja reunir os gestores e líderes da sua empresa, para avaliarem se a comunicação existente contribui positivamente com a cultura corporativa e também com todos os processos que citei nos parágrafos anteriores deste texto. Caso a resposta não seja satisfatória, vejam o que pode ser feito, levando em consideração o cenário da organização em si, buscando e pesquisando ferramentas que lhes ajude a reverter esse quadro.

• **Conheça o seu receptor**

Quando se diz que cada indivíduo é único não é algo dito aleatoriamente. Cada pessoa tem a sua própria construção de significados, que é pautada por toda uma carga cultural adquirida durante toda a sua existência. Ou seja, as pessoas não agem igual, pois suas formas de pensar são embasadas em questões culturais e particulares.

Com isso, a forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida.

Devido a isso, é importante entender quem é o seu receptor, para que assim você consiga se comunicar com ele, de uma maneira que seja mais fácil para que ele compreenda e também para que a sua mensagem seja recebida exatamente da forma como você transmitiu, sem interpretações dúbias no futuro.

• **Invista na cultura de feedbacks**

O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância, pois ele dá a oportunidade de conversarmos com nossos receptores, no sentido de entender se a mensagem que transmitimos foi bem compreendida, se eles necessitam de mais informações, entre outros pontos, assim como eles também podem nos ajudar com sugestões, dizendo de que forma

podemos melhorar estes processos dentro da empresa, para que se tornem verdadeiramente eficazes e contribuam com o trabalho de todos.

Dessa maneira, assegure-se do retorno da mensagem que foi transmitida, certifique-se se ela cumpriu com o objetivo e, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isto não ocorra, o que você pode fazer é passar a informação novamente, porém, dessa vez, utilizando mecanismos que a deixem mais clara, usando outros meios e palavras, por exemplo.

O ideal aqui, na implementação da cultura de feedback, é que todos procurem entender quais são as dúvidas, a fim de esclarecê-las, e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre cada um que faz parte da organização.

• **Atente-se para o uso da Língua Portuguesa**

Um das situações, que ainda observamos bastante nos mais diversos tipos de empresas, é o uso incorreto da língua portuguesa, seja de forma falada ou escrita. Por mais que tenhamos acesso a uma infinidade de informações, bem como facilidade para aprimorar nossos conhecimentos, muitos de nós ainda comete inúmeros pecados linguísticos, o que acaba por prejudicar consideravelmente a comunicação no ambiente organizacional.

Sendo assim, é essencial que antes de falarmos algo ou, principalmente, de escrevermos um e-mail ou ainda aquela mensagem no bate-papo do trabalho, independentemente das pessoas com as quais estejamos conversando, nós façamos o exercício de nos certificarmos se estamos nos comunicando corretamente, ou seja, se as palavras estão ortográfica e gramaticalmente certas, se cada uma delas está transmitido a mensagem com o sentido que queremos transmitir, entre outros cuidados, que farão com que a comunicação seja de fato eficaz e alcance o seu objetivo, que é passar informações, sem que haja erros de interpretação, tanto decorrentes de nossa parte, quanto do receptor.

Cultive o hábito de, sempre que tiver em dúvida sobre como dizer ou escrever isso ou aquilo, pesquisar antes, seja na internet ou em um dicionário, pois isso não é vergonha nenhuma e vai te ajudar no aprimoramento de seus conhecimentos e em seu repertório com o passar do tempo.

— **Trabalho em equipe**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quais as principais competências para trabalhar bem em equipe

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

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

• Gerenciar conflitos

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

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

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

• Comunicação eficiente

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

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

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

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

• Proatividade

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

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

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

• Inovação

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

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

• Confiança

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

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

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

• Respeito

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

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

— **Relacionamento interpessoal**

Para Albuquerque (2012), uma maneira de desenvolver a individualidade de cada ser é aprender a aceitá-los como são, pois assim nos adaptamos a cada um, construindo um comportamento tolerante. Quando estamos dispostos a aceitar as pessoas, consequentemente nos tornamos mais flexíveis e observadores, o que facilita o convívio, o aprendizado, e a capacidade de desenvolver-se, descobrindo valores a partir de fraquezas de outros.

Mesmo sendo impossível agradar a todos o ser humano necessita entender que precisa conviver com as pessoas a sua volta, ninguém consegue viver sozinho, por isso tratar as pessoas bem ou saber lhe dar com a presença de vários a sua volta é o mínimo que se precisa diante de uma sociedade em decorrente ascensão.

De acordo com Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Manter um bom relacionamento é imprescindível, o sucesso no dia a dia, na convivência com pessoas e também no ambiente profissional depende muito de como você trata as pessoas a sua volta, não se pode escolher com quem trabalhar, ou com quem dividir uma mesa no trabalho, somos “convidados” a lidar com as diferenças em todos os aspectos.

Um relacionamento interpessoal saudável entre o líder e seus liderados facilita no desbloqueio da insegurança que rodeiam os colaboradores no dia a dia, o respeito e admiração trazem harmonia para o ambiente de trabalho.

O aprimoramento deste relacionamento é diário, construído aos poucos e deve ser regado para que futuras frustrações e discórdias no trabalho não venham a aparecer.

Algumas vezes, lidar com as diferenças causa incompatibilidade, desentendimentos, problemas, que devem ser solucionados a partir do bom relacionamento e diálogo entre os colaboradores, pois, “pequenas ações são as sementes dos grandes resultados” (ALBUQUERQUE, 2012, p. 85).

“As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação” (MOSCOVICI, 2011, p. 69). É uma maneira de conhecer mais, aprender com situações diversas no grupo social, vivenciando e trocando informações.

Interagir com o outro ou se comunicar muita das vezes se torna uma tarefa complicada, quando essa prática costuma falhar alguns conflitos surgem e não são fáceis de serem resolvidos. O ser humano é envolvido por sentimentos, sensações e quase nunca pela razão, para se trabalhar em equipe é necessário a flexibilidade e compreensão, afinal realizar tarefas em equipe e estar no meio de pessoas no ambiente de trabalho pode gerar eficiência nas atividades e os objetivos lançados são alcançados com mais facilidade.

“Influenciar pessoas é conseguir colaboração e cooperação. A cooperação vai além do favor, que é uma gentileza espontânea, além da obrigação e do poder de mando” (ALBUQUERQUE, 2012, p. 84). As pessoas se sentem parte do grupo quando podem colaborar.

O trabalho em equipe também é muito característico do relacionamento interpessoal, o indivíduo precisa aprender a trabalhar dentro de uma organização.

Equipe é considerada um “conjunto ou grupo de pessoas com habilidades complementares, comprometidas umas com as outras pela missão comum, objetivos comuns, obtidos pela negociação entre os membros envolvidos em um plano de trabalho bem difundido” (CARVALHO, 2009, p. 94).

As empresas necessitam de funcionários qualificados e com desenvoltura, transformar um grupo em equipe é um grande desafio, os funcionários estão cada dia mais isolados uns dos outros, possuem egoísmo e temem se aproximar demais do outro temendo perder a vaga para um colega da mesma equipe. Gestores estão a procura de pessoas que pensam juntas, desenvolvem juntas e buscam crescimentos visando os lucros da empresa, hoje em dia funcionários estão sendo desligados por falta destas características.

Muitos visam somente o salário no começo do mês ou benefícios que a empresa pode oferecer a ele, é necessário abrir a mente, pensar e agir alto, ter ações que vão deixar a empresa orgulhosa de ter um funcionário que possua os valores da organização, proativo e faz acontecer na área de atuação.

A comunicação é uma poderosa ferramenta capaz transformar situações, resolver conflitos e também esclarecer fatos embaraçosos decorrentes do dia a dia, bem como ser gentil e educado no ambiente de trabalho.

Além de influenciar os outros, uma boa comunicação contribui para a imagem de si mesmo, em um ambiente de trabalho não é diferente, saber conversar com o gestor ou com a equipe de trabalho é necessário, expressar ideias, expor opiniões, concordar com palavras e atitudes que vão levar a empresa a resultados positivos é essencial.

A comunicação é uma “ferramenta muito poderosa para o comando, tanto que é considerada uma das competências essenciais para o êxito profissional. Nos relacionamentos humanos tem seu valor potencializado” (ALBUQUERQUE, 2012, p. 104).

A dificuldade em expressar ideias ou falar em público existe e acompanha diversas pessoas, somente o fato do colaborador saber que precisa apresentar sua proposta em uma reunião ou expor sua opinião em algo importante dentro da organização gera medo e ansiedade. O desenvolvimento pessoal de cada profissional é necessário, aperfeiçoar nas habilidades propostas deixa de lado o fato de não entregar o trabalho ofertado pela empresa.

Um assunto mal falado gera confusão de informações tornando o ambiente de trabalho confuso e tenso, a união do relacionamento interpessoal com uma boa comunicação torna-se eficaz diante de uma organização que necessita de colaboradores fluentes e certos do seu papel no trabalho.

“O desenvolvimento de competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilidade de compreensão mútua” (MOSCOVICI, 2011, p. 102).

Existem vários elementos primordiais e fundamentais dentro da comunicação e que devemos utilizar em nosso dia a dia.

Elementos - Segundo NASSAR (2005, p. 51), a estrutura comunicacional possui quatro características essenciais. Tais como: Emissor – está ligado a organização é quem inicia a mensagem; Meio ou Canal de transmissão – ligado as ferramentas de comunicação, é o meio através do qual é transmitida a mensagem; Receptor – público interno, a quem a mensagem é dirigida e as Respostas ou Feedback – que são os resultados obtidos.

Obstáculos – Algumas palavras transmitidas não possuem o mesmo significado para o emissor e receptor, surge então problemas devido diferenças de interpretação.

Para que a importante comunicação exerça seu papel dentro das empresas é necessário as ferramentas citadas acima, através delas as pessoas terão mais facilidade em transmitir suas ideias e opiniões e também de ouvir o que está sendo falado.

A valorização do seu quadro de pessoal é primordial para que a empresa cresça e dê frutos, através disto os colaboradores se tornaram mais satisfeitos e comprometidos com seu trabalho e com as atividades designadas.

Para ARGENTI (2006, p. 169), “A comunicação interna no século XXI envolve mais do que memorandos e publicações; envolve desenvolver uma cultura corporativa e ter o potencial de motivar a mudança organizacional”.

O ideal é envolver os colaboradores certos na área certa e no local correto, resultados positivos virão e uma gestão mais eficaz irá surgir.

Baseado nos conceitos acima se entende que a comunicação interna exerce um importante papel dentro das empresas, através dela os colaboradores executam suas funções de forma mais objetiva e de acordo com os negócios da organização.

Para DUBRIN (2003) os canais formais de comunicação são os caminhos oficiais para envio de informações dentro e fora da empresa, tendo como fonte de informação o organograma organizacional, que indica os canais que a mensagem deve seguir.

A metodologia utilizada neste trabalho foi à pesquisa de campo, onde foi elaborado um questionário fechado com perguntas direcionadas ao relacionamento interpessoal dentro das organizações.

O uso do questionário para Luz (2003) é a técnica mais utilizada nas pesquisas de clima, pois permite o uso das questões abertas ou fechadas, o custo é relativamente baixo, e pode ser aplicada a todos ou só a uma amostra de colaboradores.

A escolha do questionário com questões fechadas deu-se pelo fato dos resultados obtidos serem mais reais, o leitor e responsável por responder as perguntas necessita de mais atenção e comprometimento em analisar e interagir com o responsável pela pesquisa.

O questionário elaborado foi aplicado a gestores de uma empresa, logo em seguida os dados foram abordados e analisados sob uma estatística, objetivando descrever qual o grau de satisfação e de interesse dos mesmos em seus subordinados.

Através do gráfico 4.3 podemos observar que as mulheres possuem maior dificuldade no relacionamento interpessoal dentro desta organização. Não foi identificada a quantidade de homens e mulheres em cada área, porém com este questionário foi possível identificar que o público feminino tem certa dificuldade em se relacionar.

Mesmo possuindo certa dificuldade com as colaboradoras, este índice não prejudica a gestão dos gerentes, conforme gráfico 4.4 podemos ver que é maior a satisfação dos gestores quando houve falar em relacionamento interpessoal.

Olhando de um modo geral os colaboradores conseguem se adequar uns aos outros e também com a empresa, a organização oferece benefícios que fazem com que os mesmos se sintam motivados a trabalhar em equipe.

Lacombe (2005) afirma que a satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa está vinculada a motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, facilitando, assim, a comunicação interna e o relacionamento entre as pessoas.

— Relações humanas

O principal conceito dessa teoria administrativa é procurar identificar e entender os sentimentos dos trabalhadores, bem como relacionar essas emoções com as atividades por eles desempenhadas.

Em outras palavras, é quando o colaborador deixa de ser tratado apenas como um “homem profissional” e começa a ser analisado por um viés mais humano, como um “homem social”, que tem um comportamento complexo e mutável.

Assim, o seu desempenho não poderia ser avaliado apenas pelos números finais apresentados, mas por todo o processo de produção.

Surgem aí questões como: o que o levou a produzir assim? Por que em determinado mês ele tinha uma performance melhor ou pior?

Tudo começou a fazer parte de uma questão maior e, a partir de então, fatores externos ao ambiente organizacional passaram a ser observados como elementos impactantes na mensuração dos resultados.

Características da teoria das relações humanas

Também conhecida como Escola das Relações Humanas, essa teoria se baseava em três princípios básicos, que contrastavam com o modelo vigente até então, chamado de clássico ou mecanicista.

Confira as suas principais características:

- 1 – O homem não é somente um ser mecânico, pois suas ações são muito mais complexas do que as de uma máquina
- 2 – Todo ser humano tem seu comportamento direcionado pelo sistema social, em conjunto com as suas necessidades biológicas
- 3 – As pessoas precisam de alguns elementos fundamentais para viver, tais como: carinho, aprovação social, influência, proteção e autorrealização.

• Como surgiu a teoria das relações humanas?

A teoria das relações humanas surgiu no período entre o final da década de 1920 e início da década de 1930, nos Estados Unidos.

Na época, o país vivia a chamada Grande Depressão, que culminou com a queda da Bolsa de Valores de Nova Iorque, em 1929.

O movimento, então, aparece como uma tentativa de encontrar respostas para os problemas econômicos vividos no país.

Soluções que até então eram inquestionáveis passaram a ser problematizadas.

Tudo o que os empresários e a população em geral queriam naquele momento era se reerguer como nação.

Justamente por isso, a teoria traz uma nova visão administrativa para as empresas, com o intuito de rever o entendimento do capital humano dentro das organizações.

Experiência de Hawthorne

O grande marco da teoria das relações humanas foi a chamada “experiência de Hawthorne”.

Hawthorne é um bairro da cidade de Chicago, onde ficava a Western Electric Company, empresa de componentes telefônicos na qual foi realizado o primeiro estudo, dividido em quatro etapas e conduzido por Elton Mayo e Fritz Roethlisberger.

Os dois professores da Universidade de Harvard foram contratados para analisar a produtividade dos funcionários e a sua relação com as condições físicas de trabalho.

Elton Mayo

Elton Mayo é considerado por muitos como o pai da teoria das relações humanas.

O pesquisador australiano foi o principal responsável pela metodologia da experiência de Hawthorne, assim como pela sua aplicação.

– Primeira fase:

Conhecida como estudos de iluminação, essa etapa contava com dois grupos de funcionárias que realizavam o mesmo tipo de atividade, só quem em condições distintas.

Na primeira equipe, a experimental, as colaboradoras deveriam desempenhar suas funções com uma exposição variável de luz. Ora elas recebiam mais luminosidade, ora menos.

No time dois, o de controle, as trabalhadoras produziam com uma exposição constante à luz.

O resultado foi que, em ambos os casos, a eficiência aumentou.

Foi, então, que os pesquisadores procuraram entender o que levava a isso.

Depois de aumentar, diminuir e deixar os dois grupos em uma exposição contínua de luz, a conclusão foi de que a melhora no desempenho se dava mais por um fator psicológico do que algo fisiológico.

Ou seja, as mulheres se viam mais pressionadas a produzirem, muito em função da pressão colocada sobre elas do que propriamente por uma mudança drástica causada pela luz.

Por isso, os resultados encontrados nessa primeira fase foram deixados à margem do experimento.

– Segunda fase:

A segunda fase também era composta por dois grupos.

Um deles era formado por seis moças, sendo que cinco delas realizavam o trabalho de montar as relés – parte dos aparelhos telefônicos – e a outra era responsável por prestar ajuda a elas, alcançando ferramentas para abastecer o trabalho. Esse era o chamado time experimental.

O outro grupo era formado por apenas cinco funcionárias e um contador, que contabilizava o número de peças produzidas. Essa era a equipe de controle.

O estudo foi dividido em 12 períodos e identificou que o time experimental produziu melhor, pois a supervisão era mais branda e não havia aquela cobrança induzida pelo instrumento que fazia a quantificação do trabalho.

No cenário um, o ambiente mais amistoso possibilitava um clima mais descontraído, no qual as colegas passaram a ficar amigas e a construir uma boa relação fora dali.

Isso sem falar nos sentimentos de colaboração e de empatia, também bastante reforçados.

Era o oposto do encontrado no grupo de controle, no qual a competitividade imperava e o individualismo tomava conta.

– Terceira fase:

Nesse momento, as questões físicas começaram a ser deixadas um pouco de lado para dar mais atenção ao emocional e às relações interpessoais no trabalho.

Foi quando iniciou o programa de entrevistas, que tinha como objetivo ouvir as opiniões dos funcionários a respeito de suas atribuições.

O objetivo era entender como eles se sentiam ao realizar determinadas atividades e também como mudanças dentro da empresa poderiam ser conduzidas e em quais aspectos.

No início, essas conversas eram dirigidas: o entrevistador conduzia o bate-papo conforme desejava.

No entanto, com o passar do tempo, os diálogos se tornaram mais livres e os colaboradores podiam abrir o coração e falar abertamente sobre os seus anseios.

Durante as entrevistas, foi descoberta uma organização composta pelos operários, algo informal, mas muito sério, que servia como uma rede de apoio para que a classe se protegesse dos eventuais desmandos das chefias.

– Quarta fase:

A quarta e última fase se propôs, justamente, a entender um pouco mais sobre esse movimento iniciado pelos empregados.

A ideia foi de apresentar uma alternativa que poderia ser vantajosa para todos os funcionários: que tal oferecer aumento às equipes caso houvesse um crescimento geral da produção?

De pronto, a maioria aceitou e o que se observou foi um sentimento de solidariedade total.

Cada trabalhador ajudava o outro, a fim de que todos conseguissem cumprir suas metas e, assim, aumentassem os seus salários ao final do mês.

Foi criada uma uniformidade de comportamento, de modo que todos tinham que produzir em um determinado ritmo, com um nível de exigência que pudesse ser acompanhado pelos demais.

Conclusão da experiência

A experiência de Hawthorne não trouxe só uma, mas inúmeras conclusões, que serviram como verdadeiras bandeiras para a teoria das relações humanas.

Nos próximos tópicos, vamos trazer detalhes sobre elas.

– Produtividade e interação social

Diferentemente do que defendiam as teorias clássicas, que entendiam que o desempenho profissional estava baseado única e exclusivamente em questões fisiológicas e físicas, a escola das relações humanas trouxe o contraponto, que relacionava produtividade e interação social.

Ou seja, quanto mais uma equipe trabalhar em sintonia, melhores vão ser os resultados alcançados.

– A influência do grupo no pensamento individual

A reação dos trabalhadores não acontece de forma isolada, mas sim como membros de uma coletividade.

Isso fica evidente ao observar a maneira como todos procuram se adequar a determinados padrões e evitar punições por não seguirem uma diretriz aceita pelo grande grupo.

– O reconhecimento além do monetário

Receber um aumento é importante, é claro. Mas o que a teoria das relações humanas busca mostrar é que o trabalhador busca uma aprovação social, mais do que qualquer reajuste salarial. Ele também deseja participar das atividades em grupo com maior representatividade e da criação de outras estruturas organizacionais.

Quem foi que disse que a única estrutura possível dentro de uma empresa é a tradicional, aquela montada pelos gestores?

A teoria das relações humanas mostrou o contrário, com os próprios operários montando o seu próprio grupo classista.

– A especialização e a troca de funções

A especialização não era vista como uma forma de tornar uma empresa mais eficaz. Na verdade, a busca por mais capacitação era a oportunidade que os profissionais tinham de se livrar da rotina monótona e repetitiva de seus cargos.

Assim, era possível buscar uma promoção e trocar de função dentro da organização.

– Foco maior nos sentimentos do trabalhador

A maior conclusão tirada da teoria das relações humanas foi, sem dúvidas, o aprofundamento do lado social do profissional.

O comportamento teve atenção total dos chamados autores humanistas, que viam nos operários gente de carne e osso, que também tem anseios, dificuldades e sentimentos irracionais.

– Quais são as críticas à teoria das relações humanas?

Mas como nem tudo são flores, também existem muitas críticas referentes a alguns métodos desenvolvidos pelos pensadores da teoria.

Conheça os pontos mais desaprovados dentro da escola das relações humanas:

– Negação total de outras teorias

É natural que um pensamento surja para contrapor uma norma vigente. No entanto, para muitos estudiosos, a teoria das relações humanas simplesmente negou todos os preceitos das chamadas teorias clássicas e não debateu nem confrontou nenhum posicionamento anterior.

– Desvio do principal problema das indústrias

Muitos críticos defendem que a falta de produtividade nas empresas ainda não tem uma resposta conclusiva.

Segundo eles, o que a teoria das relações humanas fez foi maquiagem o problema, melhorando as relações de trabalho e valorizando o empenho coletivo.

– Visão romântica do trabalhador

Essa objeção vai muito ao encontro do que foi citado no item anterior.

Os defensores da escola das relações humanas acreditavam que um trabalhador feliz teria um desempenho melhor, mas muitos argumentam que isso nem sempre representa a realidade.

– Baixo nível de amostragem em seus estudos

Outro ponto bastante criticado é a limitação do campo experimental. Afinal, como basear um experimento em um grupo tão pequeno?

Autores resistentes à teoria defendem que as pesquisas deveriam ser aprofundadas para se alcançar resultados mais conclusivos.

Escola das relações humanas e seus teóricos

Como já dito, Elton Mayo é considerado o maior expoente da escola das relações humanas. Mas isso não significa dizer que ele é o único.

Nomes como o próprio Fritz Roethlisberger, co-autor da experiência de Hawthorne, William Dickson e Idalberto Chiavenato também contribuíram com temas relevantes para a área.

Roethlisberger e Dickson

Juntos, os pesquisadores lançaram em 1939 a obra “Management and the worker”, na qual analisaram um grupo de empregados trabalhando.

Entre outros elementos, o livro trouxe contribuições importantes para a corrente teórica, enfatizando, por exemplo, que costumes e códigos de comportamento eram mais importantes do que incentivos financeiros.

Além disso, os autores abordaram o desenvolvimento natural da liderança. Segundo eles, essa é uma habilidade inata, mas que pode ser aprimorada.

Em outras palavras, você pode se tornar o líder que tanto deseja ser.

Ainda de acordo com Roethlisberger e Dickson, todas as pessoas têm necessidades sociais, que são tão importantes quanto às físicas.

Em outras palavras, o lado técnico e humano estão intimamente ligados e, para a compreensão total de um trabalhador, precisam ser analisados em conjunto.

Chiavenato

Idalberto Chiavenato é um pensador contemporâneo da teoria das relações humanas.

O escritor brasileiro tem diversos livros publicados nas áreas de administração de empresas e de recursos humanos.

Com algumas adaptações para a realidade atual em relação ao texto original da Escola, como a correlação da satisfação profissional e os índices de turnover, por exemplo, Chiavenato é visto como um dos maiores pensadores dos processos administrativos corporativos no mundo.

Qual a importância da teoria das relações humanas para as empresas?

Criada há quase um século, a teoria das relações humanas ainda é bastante atual e tem diversos pontos que podem ser explorados nos dias de hoje.

A importância de olhar e valorizar o colaborador

Um dos principais ensinamentos da teoria que pode ser trazido para a atualidade é o de que o colaborador é parte fundamental do desempenho da empresa e que, como tal, precisa ser valorizado. Por isso, enfatizar questões sociais e humanísticas defendidas pela teoria é algo que deve ser feito, mesmo 90 anos depois.

Valorizar esse profissional significa dar todas as condições para que ele desempenhe o seu papel da melhor maneira possível, além de recompensar sua atuação acima da média.

Escutar o que ele tem a dizer, suas principais necessidades e suas inseguranças, é um meio de oferecer esse suporte, assim como dar feedbacks constantes.

Como medir o desempenho do colaborador?

Garantir a valorização do seus funcionários é certeza de uma produtividade mais elevada e com qualidade.

Mas como se certificar de que esse desempenho é, de fato, aquele esperado?

Quanto a isso, você pode ficar tranquilo. Existem formas de mensurar a performance do seus colaboradores.

Resolução de situações com a avaliação de desempenho

Com os Key Performance Indicators (KPIs), popularmente conhecidos como indicadores de performance, é possível recolher dados confiáveis para basear uma avaliação de desempenho.

Existem diferentes tipos, capazes de avaliar questões como produtividade, eficácia e vendas, por exemplo.

Basta escolher as melhores opções para o seu caso e manter um acompanhamento contínuo.

Teoria das relações humanas e o ciclo motivacional

A partir dos estudos propostos pela teoria das relações humanas, outros elementos comportamentais dos profissionais começaram a ser analisados.

A motivação foi um deles, entendendo que um indivíduo motivado tem maior propensão a atingir um objetivo pré-determinado do que aquele que já não tem perspectivas.

Em um primeiro momento, isso parece uma dedução lógica, mas foi fazendo com que cada vez mais e mais empresas se preocupassem em manter seus colaboradores dispostos e comprometidos, inclusive a partir de incentivos e melhorias na qualidade do ambiente organizacional.¹⁴

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Estruturas Organizacionais

Estrutura organizacional é a forma como a empresa se organiza internamente, como articula suas atividades e seus negócios, em outras palavras, é a dinâmica de uma empresa no mercado, como ela desenvolve suas capacidades para melhor atender o público interno (colaboradores) e externo (clientes, fornecedores, acionistas, investidores, etc.), ou seja, ela é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

Segundo *Stoner*¹⁵, a estrutura organizacional é a forma pela qual as atividades de uma organização são divididas, organizadas e coordenadas.

É preciso enfatizar que a estrutura organizacional precisa ser flexível para se ajustar conforme as modificações e exigências do ambiente externo, de forma que a empresa possa suprir suas necessidades e alcançar certa competitividade.

Não é algo estático, está irá se moldar conforme as necessidades da empresa, está sujeita às variações controláveis e incontroláveis do universo. Uma empresa precisa estar atenta ao que acontece à sua volta para que assim seja possível manter sua atuação no mercado com sucesso.

Lembrando que uma empresa que não acompanha as tendências e variações do mercado, conseqüentemente sofrerá perdas e prejuízos.

Existem alguns tipos de estruturas que podem colaborar com todas as questões de complexidade, especialização, tamanho da organização, grau de incerteza e relações de funções.

Vale ressaltar que toda empresa possui dois tipos de estrutura organizacional, a estrutura **formal** e a **informal**, que se desdobram em **estrutura mecânica** (associada à estrutura formal) e **estrutura orgânica** (associada à estrutura informal).

¹⁴ Fonte: www.administradores.com.br/www.rhportal.com.br/www.ibccoaching.com.br/www.sbcoaching.com.br/www.administradores.com.br

¹⁵ STONER, James & FREMAN, Edward. *Administração*. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1992.

Estrutura Formal

Dá-se o nome de organização formal à estrutura de relações profissionais entre pessoas, planejada no sentido de facilitar a realização dos objetivos globais da organização. A organização formal é a organização oficialmente adotada e é geralmente caracterizada pelo organograma e pelos manuais de organização. Os principais aspectos apresentados pela organização formal são:

- Os departamentos e divisão de tarefas;
- Cargos (como de diretores, gerentes, supervisores, operários, etc.);
- A hierarquia de autoridade (como autoridade e responsabilidades previamente definidas);
- Os objetivos e planos definidos para alcançá-los adequadamente;
- A tecnologia e instrumentos da organização, que constituem o modo de realizar o trabalho dentro da organização.

Entre as características da organização formal, temos que ela é: Deliberadamente planejada e formalmente representada, em alguns aspectos pelo seu organograma;

- Reconhecida juridicamente de fato e de direito;
- Estruturada e organizada;
- Ênfase a posições em termos de autoridades e responsabilidades;
- Estável;
- Está sujeita a controle da direção;
- Possui líder formal.

Estrutura Mecânica

É um tipo de estrutura onde as empresas se organizam por especialidades ou o que também podemos chamar de habilidades. A hierarquia é bastante evidente e exerce influência sobre o processo de tomada de decisão, portanto a centralização torna-se um elemento respeitado.

A estrutura mecânica é norteadora por muitas regras, normas e controles, fazendo com que a cultura organizacional seja focada no cumprimento de burocracias. Esta estrutura pode ser considerada como conservadora e centralizadora.

A visão do gestor frente ao seu funcionário é restrita e totalmente operacional, para o gestor o funcionário apenas faz o papel de execução. A variabilidade humana é vista como fontes de ineficiências e inconsistências.

Quanto às características e condições mecanicistas: hierarquia clara e objetiva; definições claras de cargos e funções; estabelecimento de regras e normas de conduta; divisão de tarefas; poder de autoridade do superior imediato; cumprimento de burocracias; gestão mais autocrática; atividades objetivas e recompensas monetárias.

Estrutura Informal

Surge da interação social das pessoas, o que significa que se desenvolve espontaneamente e voluntariamente quando as pessoas se reúnem.

- Representa as relações que não estão formalmente estruturadas em um organograma¹⁶ por exemplo.

¹⁶ Organograma é espécie de diagrama ou figura que é usada para representar as relações hierárquicas dentro de uma organização, ou simplesmente a distribui-

- É composta por relações não documentadas e não estruturadas entre os indivíduos, uma vez que surgem na informalidade e, portanto, não são reconhecidas pela hierarquia da organização;

Do ponto de vista de administradores, a estrutura informal é um empecilho que regularmente oferece resistência às ordens formais, as altera ou ainda as cumpre por um procedimento diferente do desejado. Independentemente de ser útil ou prejudicial, a estrutura informal não poder ser extinta, por ser “Não-Oficial”, instável, menos sujeita ao controle da direção, e por existir em todos os níveis.

Outras características que podemos citar é que:

Estão nas pessoas: a informalidade surge da interação entre diferentes pessoas que convivem em um mesmo ambiente e que trocam informações, ideias, experiências e vivências e desta forma consegue identificar características em comum e que trazem maior aproximação/familiaridade entre os indivíduos.

Sempre existirão: as relações informais sempre existirão dentro de uma empresa, pois por mais que se defina cargos e funções, tarefas, processos, fluxos, regras e normas, as pessoas sempre compartilharão de momentos em que terão maior abertura para uma discussão mais pessoal e menos profissional. Dessa forma as pessoas que compõem uma empresa podem estabelecer um contato mais solto, mais íntimo e dessa forma desenvolverem uma permanência do ambiente informal.

A autoridade flui na maioria das vezes na horizontal: a estrutura horizontal flui de maneira mais flexível, uma vez que não há uma estrutura hierárquica (de cargos e funções) rígida a ser cumprida. As pessoas possuem autonomia e flexibilidade para o processo de tomada de decisão, sendo assim a resolução de problemas.

Estrutura Orgânica

É um tipo de estrutura onde o trabalho ou as atividades são divididas em equipes, no qual a divisão das tarefas é realizada de maneira democrática, não há o recebimento constante de ordens, pois os funcionários são estimulados a terem maior responsabilidade e autonomia.

A variabilidade humana é vista como um estímulo para o processo de tomada de decisão. Os funcionários possuem mais autoconfiança para darem ideias, opiniões, e sugestões de melhorias. Essa gestão mais democrática é um grande incentivo para otimização de tempo, redução de desperdícios e perdas e maior agilidade na resolução de problemas.

Não há uma rigidez no cumprimento de normas e regras, justamente para que a gestão seja conduzida por um comportamento mais democrático, liberal e flexível, de forma a instigar a presença de novas ideias e novas atitudes. Esta organização tem constante presença do espírito de equipe e cooperação, e por isso, todos participam de maneira sistêmica tornando o ambiente muito mais dinâmico.

Quanto às características e condições orgânicas: gestão participativa (*empowerment*), ou seja, oportunidades de todos opinarem, de darem ideias; tarefas divisíveis; empregados motivados; sistemas subjetivos de recompensas; tarefas e metas vagas; trabalho em equipe; maior responsabilidade e autonomia no processo de tomada de decisão; otimização de processos e atividades.

Diferenças entre a Estrutura Mecânica e a Estrutura Orgânica

Fatores	Estrutura Mecânica	Estrutura Orgânica
Divisão do Trabalho	Forte divisão do trabalho, tarefas específicas.	Nem sempre há divisão do trabalho.
Especialização	A divisão do trabalho e as especificidades das atividades favorecem a especialização dos cargos.	Cargos generalistas, vários indivíduos participam da execução das tarefas.
Padronização	Elevada padronização das atividades e processos.	Baixa padronização, atividades inovadoras e diferenciadas.
Centralização e Processo Decisório	Alto grau de centralização, a tomada de decisão se dá na alta direção.	Descentralização, decisão e responsabilidade compartilhada.
Igualdade Organizacional	Organização burocrática e conservadora, com grandes níveis hierárquicos.	Organização flexível, proativa, inovadora, com poucos níveis hierárquicos.

Observação: a distinção entre a organização formal e a informal é que, enquanto a primeira é uma organização planejada e a segunda constitui o resultado da interação espontânea dos membros da organização.

Formas de Organizar a Estrutura

Podemos definir três tipos tradicionais de organização:

- Organização e/ou Estrutura Linear;

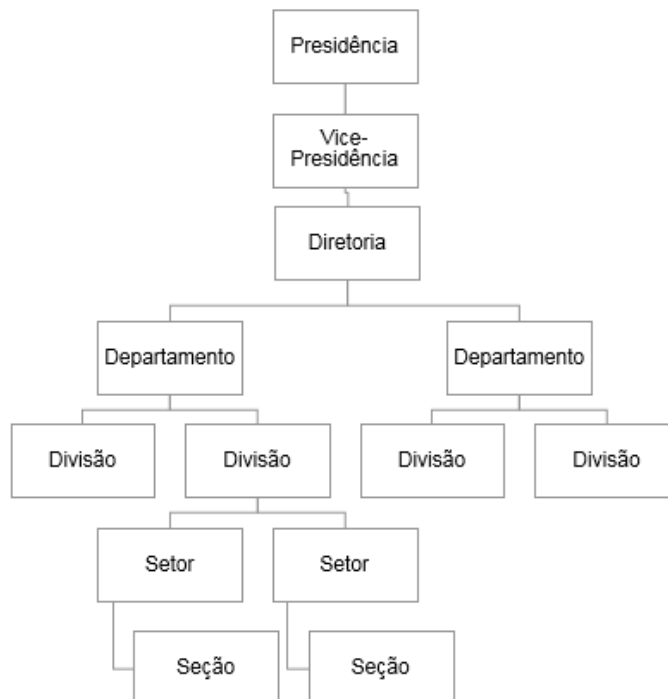
ção dos setores, unidades funcionais e cargos, organização das filiais a comunicação entre os colaboradores.

- Organização e/ou Estrutura Funcional;
- Organização e/ou Estrutura Linha-Staff

Estrutura Linear, Militar, Tipo Linha ou Centralizada

Características:

- Chefia - fonte exclusiva de autoridade;
- As ordens seguem a via hierárquica;
- Cada empregado recebe ordens e se reporta exclusivamente com um chefe imediato a ele;
- As comunicações entre órgãos são efetuadas exclusivamente através das linhas no organograma;
- As decisões são centralizadas na cúpula da organização.



Organograma de Estrutura Departamental Linear

Vantagens	Desvantagens
Clara definição das responsabilidades dos órgãos;	A chefia centraliza as decisões – comando único e direto, exagerando a função de chefia;
Estrutura simples e de fácil compreensão	As equipes são preparadas para seguir ordens, não para inovar;
Estabilidade e tipo de organização para pequenas empresas	Lentidão (congestionamento) na comunicação; especialmente à medida que a empresa cresce;
Fácil implantação.	Pouca especialização dos líderes nas funções da organização.

Estrutura Funcional

Características

- Agrupa pessoas que exercem funções em uma determinada área na organização;
- Especialização das funções;
- Os membros do quadro respondem unicamente ao superior do seu departamento, pelo que procura uma linha direta de comunicação entre os níveis inferiores e superiores;
- Facilita a coordenação dentro da função;
- A estrutura funcional é adequada para pequenas e médias empresas;
- Quando há muito crescimento da empresa, torna-se ineficaz a comunicação e o controle organizacional, e torna a manutenção das diversas áreas muito dispendiosa;
- Indicada para empresas estáveis.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



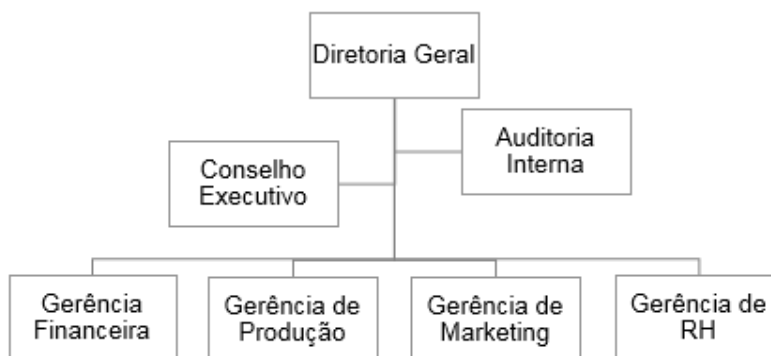
Organograma de Estrutura Departamental Funcional

Vantagens	Desvantagens
Maior especialização dos funcionários (sabem mais sobre suas respectivas áreas);	Dificulta a interdisciplinaridade das funções;
Aumenta o relacionamento entre empregados dentro de um mesmo setor;	Diminui a visão global da empresa;
Autoridade baseada no conhecimento (e não na pura e simples hierarquia).	Dificulta a tomada de decisão;
	Líderes têm menos poder hierárquico, o que leva à perda de autoridade.

Estrutura Linha-Staff

Características

- Fusão das estruturas (funcional e da linear). Cada órgão se reporta a apenas um órgão superior, porém também recebe assessoria e serviços especializados de diversos órgãos de staff;
- Separação entre órgãos operacionais (executivos) e órgãos de apoio (assessores) - órgãos especializados aconselham os chefes de linha;
- No entanto, haja duas fontes de autoridade, apenas a dos chefes das unidades de linha se projeta diretamente sobre cada empregado.



Organograma de Estrutura Departamental tipo Linha-Staff

Vantagens	Desvantagens
Mistura a estrutura funcional (mantendo a especialização) com a linear (mantendo a autoridade). Traz as vantagens desses dois tipos de estrutura;	Pode haver conflitos entre a área especializada (staff) e os executores (linha);
Atividade conjunta entre linha e staff.	Altos custos de se manter uma assessoria dentro da empresa;
	Pouca especialização de quem realmente toma as decisões (linha).

A departamentalização é uma forma de sistematização da estrutura organizacional que visa agrupar atividades que possuem uma mesma linha de ação com o objetivo de melhorar a eficiência operacional da empresa. Dessa forma, a empresa consegue juntar recursos, unidades e pessoas que tenham esse ponto em comum.

Até aqui foram visualizadas as formas de departamentalização por meio das estruturas organizacionais mais tradicionais. Porém, existem outras formas, uma vez que os departamentos são as unidades de trabalho responsáveis por uma função ou por um conjunto de funções. É um meio de se obter homogeneidade de tarefas em cada órgão, escolher homogeneidade das atividades, agrupando os componentes da organização em departamentos e divisões.

Entre outros tipos de departamentalização podemos citar as 6 seguintes:

1. Estrutura por Produtos ou Serviços

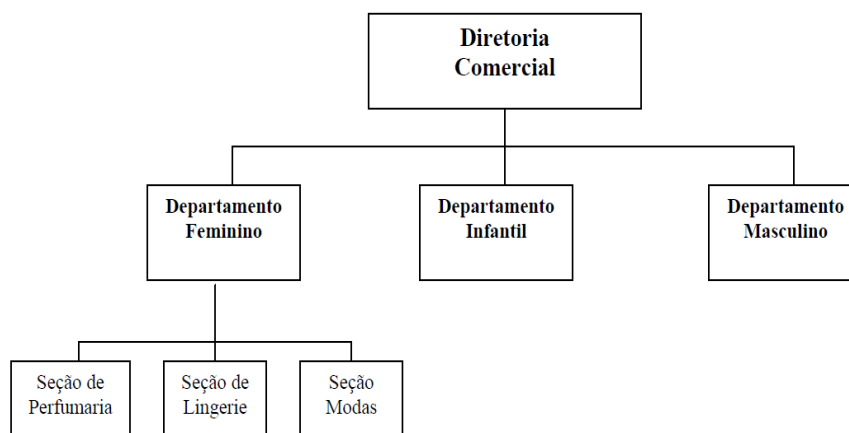
Esse tipo de estrutura é utilizado quando o agrupamento de atividades é baseado nos produtos ou serviços que a empresa oferta. Todas as atividades requeridas para suprir um produto ou serviço, mesmo não sendo atividades similares devem estar agrupadas em um mesmo departamento, pois o foco deve estar totalmente voltado a suprir as necessidades que o produto requer.

Facilita em muito o emprego de tecnologia, dos maquinários e equipamentos, do conhecimento, da mão de obra, de modo que todos os esforços ficam concentrados para aumentar a eficiência dos produtos que manuseia.

Há empresas que lidam somente com serviços, portanto, essa estrutura é denominada como estrutura por serviços, a única diferença é que o agrupamento das atividades tem o foco voltado para os serviços ao invés dos produtos. É o caso dos hospitais, que possuem divisão de departamentos conforme suas principais atividades oferecidas aos pacientes, tais como:

- Cirurgia;
- Radiologia;
- Pediatria;
- Quimioterapia;
- Fisioterapia;
- Entre outros.

A estrutura por produtos separa a estrutura organizacional da empresa por unidades na base de produtos. Observe a figura que exemplifica a estrutura por produtos.



Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2011.

Vantagens	Desvantagens
Estimula a responsabilidade dos colaboradores para um produto ou linha de produtos específicos;	Aumento dos custos operacionais, uma vez que exige um número maior de chefias ou coordenadores, já que as áreas são divididas por produtos, portanto necessita de uma coordenação mais efetiva;
Maior especialização e domínio sobre as especificidades dos produtos que trabalha;	Não é recomendado para empresas que lidam com poucos produtos no mercado, pois acarretaria em custos operacionais elevados;
Facilita o processo de comunicação, pois os profissionais possuem os mesmos objetivos, com foco voltado para o produto;	Como lida com um mercado de instabilidades, ocasiona certa insegurança frente aos colaboradores, que receiam em situações de alta instabilidade externa, serem demitidos ou mesmo terem uma desvalorização na carreira profissional;
Contribui para o melhoramento do produto, os profissionais especializados podem trocar ideias, sugestões, possíveis mudanças com maior agilidade e credibilidade;	É necessário maior coordenação por conta da especialização, fazendo com que a empresa tenha com isso maiores encargos salariais;
Recomendada para empresas que lidam com fatores externos incontroláveis, situações de imprevisibilidade e mutação, pois os esforços já estão voltados para o constante aperfeiçoamento de melhorias e mudanças no produto.	É necessário também investir em estrutura, pois a empresa deve investir na especialização dos profissionais para conseguir obter melhor desempenho do produto/ serviço.
O foco voltado para o produto pode trazer maior satisfação por parte dos clientes.	

2. Estrutura por Localização Geográfica

É também chamado de **Estrutura Territorial**, esse tipo de organização é mais indicado quando o agrupamento de atividades é de acordo com a localização do trabalho onde será desempenhada uma área de mercado da empresa.

A ideia implícita nessa estratégia é que, onde os mercados estão dispersos, a eficiência pode ser melhorada, desde que todas as atividades estejam agrupadas em uma mesma região, ou local.

Segundo *Chiavenato*¹⁷, “a estrutura por base territorial é geralmente utilizada por empresas que cobrem grandes áreas geográficas e cujos mercados são extensos. É especialmente atrativa para empresas de larga escala e cujas atividades são geograficamente dispersas”.

Essa estratégia é bastante utilizada por empresas multinacionais para operar suas atividades fora do país de origem, como uma forma de facilitar as barreiras alfandegárias, impostos e também estrategicamente melhor para os clientes.



Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2011.

17 CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da Administração*. 8 – ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

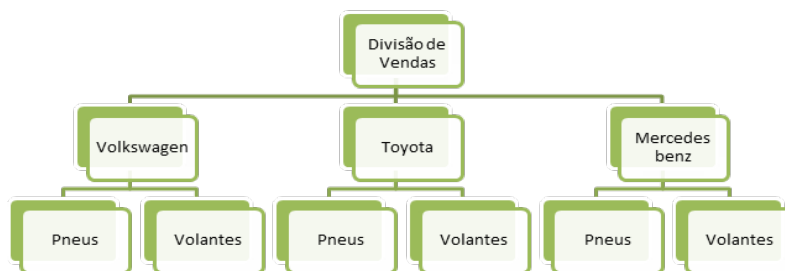
Vantagens	Desvantagens
Permite maior visibilidade por região quanto aos resultados, sejam custos, gastos, rentabilidade, etc.;	O enfoque territorial pode ofuscar o enfoque nos aspectos de planejamento, execução ou controle da organização como um todo;
Quando o ambiente externo exige da empresa um posicionamento mais estratégico por parte de suas atividades locais esse tipo de estrutura torna-se substancial;	Cada gestor que coordena os departamentos tomará decisões baseadas na realidade regional, neste caso a organização está mais voltada para os aspectos regionais do que para os aspectos internos da empresa;
Os profissionais podem aproveitar o desenvolvimento e economia local ou regional para investir em novos produtos ou serviços e investir cada vez mais na região;	Se não for bem estudada, essa estratégia pode tornar-se um grande prejuízo para a empresa. Há muitos casos que a empresa precisou retornar suas atividades descentralizadas para matriz, por falta de rentabilidade.
É mais indicada para empresas de varejo;	
Permite reduzir alguns custos como impostos, taxas, pedágios, etc.	
Permite localizar-se mais próximo do cliente, facilitando o cumprimento de prazos e entregas.	

3. Estrutura por Clientes

Acontece quando o agrupamento de atividades é dividido conforme o segmento de clientes, de acordo com o perfil de clientes que são atendidos. Devem ser levadas em consideração questões como as necessidades, preferências, exigências e desejos dos clientes. Isso precisa ser uma preocupação constante para que essa estratégia de departamento consiga resultar em sucesso.

É uma forma de parceria entre o cliente e a empresa fornecedora, pois ambos possuem benefícios, uma vez que o cliente terá prioridade frente à empresa, pois terá profissionais especializados em cuidar somente de suas necessidades específicas, portanto oferecendo maior responsabilidade, melhores condições de pagamento e prazos e cumprimento de prazos e entregas. Bem como a empresa fornecedora poderá ter maior segurança nas vendas de seus produtos para o cliente, pois sabe que a relação estabelecida é de longo prazo, ou seja, de credibilidade e confiança.

Esse tipo de estrutura é focada nos clientes, claro que a empresa precisa realizar um estudo muito preciso e detalhado sobre os principais clientes no que diz respeito à rentabilidade. Uma empresa não pode apostar sua organização, sua funcionalidade em detrimento de um cliente que não lhe proporciona retornos, principalmente financeiros. É preciso uma relação ganha-ganha entre empresa e cliente. Vejamos um exemplo:



Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2011.

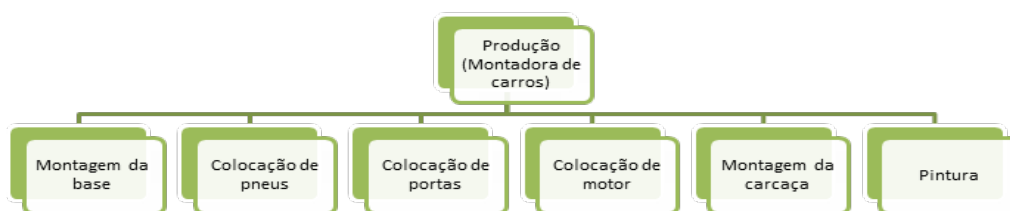
Vantagens	Desvantagens
Quando a satisfação do cliente é o ponto mais importante da organização;	Dependência da demanda de clientes;
Quando a empresa depende substancialmente do faturamento advindo de um cliente específico;	O foco fica totalmente voltado aos clientes, podendo ocasionar uma perda significativa do foco em outros objetivos organizacionais que também são importantes;

Quando o negócio depende de diferentes tamanhos ou características de produtos ou serviços que variam conforme o tipo ou o tamanho do cliente.

Se caso a economia local não apresentar significativo crescimento pode interferir direta ou indiretamente nos negócios.

4. Estrutura por Processos (ou Processamento)

Acontece quando o agrupamento das atividades está centralizado nos processos de produção e equipamento. É encontrada com mais frequência em produção, por exemplo: as atividades de uma fábrica podem ser agrupadas em perfuração, esmerilamento, soldagem, montagem e acabamento, cada uma de acordo com os departamentos. Segue abaixo um exemplo:



Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2011.

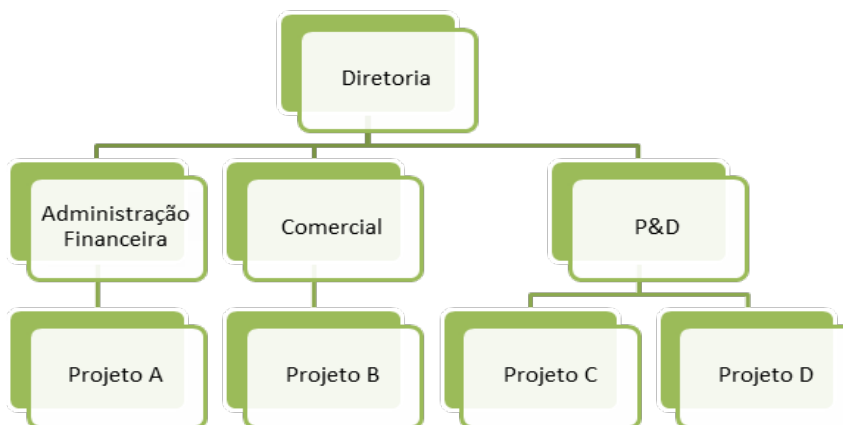
Vantagens	Desvantagens
<p>Maior especialização de recursos alocados;</p>	<p>Possibilidade de perda da visão global do andamento do processo;</p>
<p>Possibilidade de comunicação mais rápida de informações técnicas;</p>	<p>Flexibilidade restrita para ajustes no processo.</p>
<p>Visão especializada do processo, sendo possível ter mais habilidades dentro de um processo específico.</p>	

5. Estrutura por Projetos

Os profissionais trabalham em função de um ou mais projetos, de forma que recebem atribuições temporárias levando em consideração que o projeto tenha data de início e término.

Terminado o projeto as pessoas são deslocadas para outras atividades. Por exemplo: uma firma contábil poderia designar um sócio (como administrador de projeto), um contador sênior, e três contadores juniores para uma auditoria que está sendo feita para um cliente. Uma empresa manufatureira, um especialista em produção, um engenheiro mecânico e um químico poderiam ser indicados para, sob a chefia de um administrador de projeto, completar o projeto de controle de poluição.

Em cada um destes casos, o administrador de projeto seria designado para chefiar a equipe, com plena autoridade sobre seus membros para a atividade específica do projeto. Vejamos um exemplo:



Fonte: Adaptado de Chiavenato, 2011.

Vantagens	Desvantagens
Permite comunicação aberta e coordenação de atividades entre os especialistas funcionais relevantes;	Pode haver choques resultantes das prioridades;
Capacita a organização a responder rapidamente à mudança;	Pode haver perda de controle e coordenação se a empresa tiver muitos projetos em funcionamento.
São abordagens orientadas para a tecnologia, portanto contribuem para o melhor desempenho.	

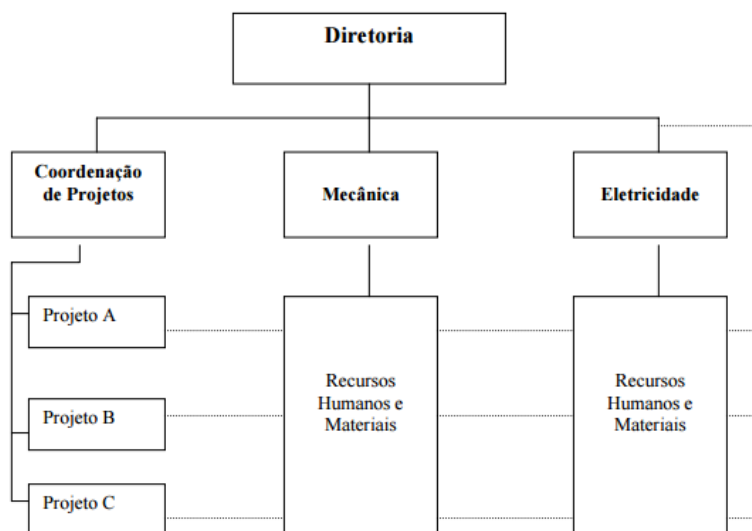
6. Estrutura por Matriz (ou Matricial)

A departamentalização de matriz é semelhante à de projeto, com uma exceção principal. No caso da Departamentalização de matriz, o administrador de projeto não tem autoridade de linha sobre os membros da equipe. Em lugar disso, a organização do administrador de projeto é sobreposta aos vários departamentos funcionais, dando a impressão de uma matriz.

A organização de matriz proporciona uma hierarquia que responde rapidamente às mudanças em tecnologia. Por isso, é tipicamente encontrada em organização de orientação técnica, como a Boeing, General Dynamics, NASA e GE onde os cientistas, engenheiros, ou especialistas técnicos trabalham em projetos/programas sofisticados. Também usada por empresas com projetos de construção complexos.

Características

- É uma excelente alternativa principalmente para as organizações que desenvolvem projetos.
- Multidimensional, por se utilizar de características de estruturas permanentes, por função e por projeto.
- É permanente, sendo temporário apenas os grupos de cada projeto.
- Proporciona à empresa condição de flexibilidade e de funcionalidade adequada para atender às mudanças ambientais.
- Combina a estrutura hierárquica, vertical, tradicional, com uma estrutura superposta horizontal de coordenadores de projetos. A estrutura matricial é uma solução mista em que normalmente se combinam a estrutura com base em função e projetos.



Vantagens	Desvantagens
Maior estabilidade tanto para a empresa, como para os funcionários;	Insegurança das pessoas, desde que a empresa tenha grande crescimento e conseqüente aumento da complexidade;
Maior segurança na execução das tarefas e no relacionamento de pessoas;	A comunicação deficiente, isso porque as decisões são normalmente centralizadas nos níveis mais elevados da empresa;
Possibilidade de maior aprimoramento técnico de sua equipe de trabalho;	Preocupação estritamente voltada para uma área deixando de lado outras partes;
Melhor atendimento ao cliente e cumprimento dos prazos;	Possibilidade de conflitos entre os diversos comandos, obrigando a uma permanente comunicação com os gestores de topo.
Facilidade na coordenação dos resultados.	

7. Estrutura Virtual

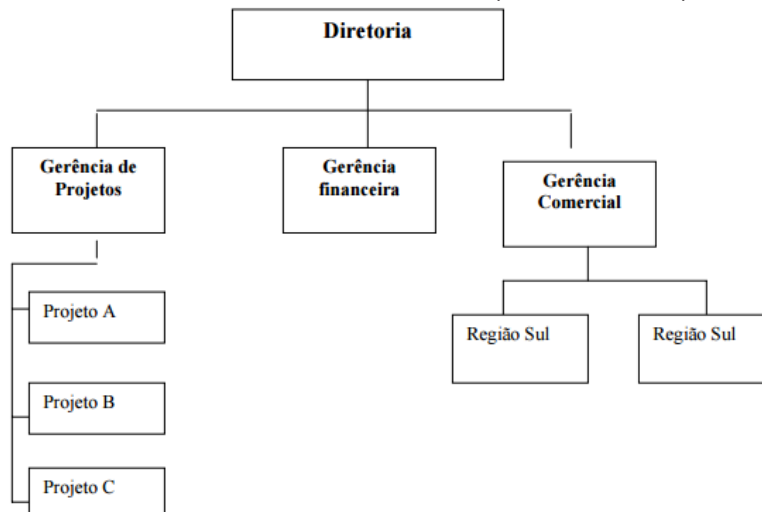
Podemos imaginar uma organização sem estrutura ou espaço físico, com poucos, muitos ou nenhum empregado. Dependendo do grau de virtualidade esse tipo de estrutura pode existir nessas condições, fazendo negócios, estabelecendo parcerias, vendendo e criando necessidades a seus clientes, disponibilizando bens e produtos e tendo por base pessoas, tecnologias da informação e processo, independente do lugar do planeta que possa estar.

A organização virtual é a possibilidade que o mundo dos negócios encontrou para cortar radicalmente os custos fixos e trabalhar com custos variáveis que são apropriados a cada caso. E seu ciclo de atuação se constitui em um grande processo.

Portanto, as organizações virtuais são organizações que funcionam em rede, sem via de regra, recurso a estrutura física. Pode ser considerada como um acontecimento temporal, em alguns casos, e não pode se confundir com estrutura orientada a projeto. As novas tecnologias da informação possibilitam o surgimento desse tipo de estrutura. A ideia da virtualidade pode chegar ao extremo de criar uma organização para existir num tempo e espaço determinado, deixando de existir tão logo o objeto do contrato seja concluído. Ela pode existir dentro de uma rede de computadores ou na *internet*.

8. Estrutura Mista

Pode ser que a organização tenha uma **Estrutura Mista**, mistura os vários tipos de estruturas para se adaptar à realidade. Vejamos:



É o tipo mais frequente, cada parte da empresa deve ter a estrutura que mais se adapte à sua realidade organizacional. Além disso, ressalta-se que devido à competição de mercados, as estruturas organizacionais tendem a ficar cada vez mais enxutas.

Elaboração da Estrutura Organizacional

Metodologia de Desenvolvimento

O Planejamento deve estar voltado para os seguintes objetivos:

- Identificar as tarefas físicas e mentais que precisam ser desempenhadas.
- Agrupar as tarefas em funções que possam ser bem desempenhadas e atribuir sua responsabilidade a pessoas ou grupos.
- Proporcionar aos empregados de todos os níveis: informação; recursos para o trabalho; medidas de desempenho compatíveis com objetivos e metas; motivação.

Princípios para melhorar a Forma de Departamentalizar

Princípio do maior uso: o departamento que faz maior uso de uma atividade, deve tê-la sob sua jurisdição.

Princípio do maior interesse: o departamento que tem maior interesse pela atividade deve supervisioná-la.

Princípio da separação e do controle: as atividades do controle devem estar separadas das atividades controladas.

Princípio da supressão da concorrência: eliminar a concorrência entre departamentos, agrupando atividades correlatas no mesmo departamento.

Outro critério básico para departamentalização está baseado na diferenciação e na integração, os princípios são:

Diferenciação: as atividades diferentes devem ficar em departamentos separados, acontecem quando:

- O fator humano é diferente;
- A tecnologia e a natureza das atividades são diferentes;
- Os ambientes externos são diferentes;
- Os objetivos e as estratégias são diferentes.

Integração: quanto mais atividades trabalham integradas, maior razão para ficarem no mesmo departamento. Necessidade de coordenação.

Avaliação da Estrutura Organizacional

Procedimento através do qual se verifica o que a estrutura organizacional tem de bom e de ruim.

Para tanto deve-se fazer:

- Levantamento da estrutura atual;
- Delineamento da estrutura ideal.

O analista de sistemas deve comparar estes dois aspectos e obter a avaliação da estrutura organizacional. *Pode reforçar a avaliação determinando o desempenho da empresa em termos de:*

- Resultados apresentados;
- Problemas evidenciados;
- Nível de satisfação dos funcionários da empresa.

Como resultado dessa avaliação, a empresa pode estar bem ou ruim devido a:

- Problemas de estrutura organizacional ou outros aspectos.

Etapas da Avaliação da Estrutura Organizacional

1. Levantamento

- Identificação dos problemas evidenciados pelos usuários;
- Entrevista com os elementos-chave da empresa (com ou sem questionário).

Pode-se considerar como ideal a utilização de um roteiro estruturado de entrevistas.

2. Análise

- Análise dos dados levantados anteriormente;
- Interligação dos dados levantados, verificando sua veracidade e considerando os vários subsistemas da empresa;
- Estabelecimento dos padrões e critérios de avaliação;
- Identificação do efeito de cada um dos dados levantados na situação atual da estrutura organizacional da empresa.

3. Avaliação

- Estabelecimento da situação dos quatro componentes da estrutura organizacional da empresa;
- Verificação do envolvimento de cada um dos quatro condicionantes sobre a estrutura organizacional;
- Verificação da influência de cada nível da empresa - estratégico, tático e operacional - para o delineamento da estrutura organizacional;
- Verificação do nível de abrangência da abordagem da estrutura organizacional quer em nível da empresa, quer em nível de unidade estratégica de negócio, quer em nível de corporação.

Políticas para Avaliação da Estrutura Organizacional

Para uma adequada avaliação da estrutura organizacional, é necessário que se estabeleça anteriormente, um conjunto de políticas que devem servir de sustentação para todo o processo decisório.

Políticas inerentes à estrutura organizacional que uma empresa pode julgar válido adotar podem visar uma estrutura organizacional:

- Adequada aos mercados existentes;
- Adequada às novas tecnologias;
- Descentralizada no processo decisório e centralizada no sistema de controle;
- Voltada para resultados;
- Racionalizada com operacionalização descentralizada dos sistemas administrativos.

Benefícios de uma Estrutura Adequada

- Identificação das tarefas necessárias;
- Organização das funções e responsabilidades;
- Informações, recursos, e feedback aos empregados;
- Medidas de desempenho compatíveis com os objetivos;
- Condições motivadoras.

FLUXOGRAMAS

FLUXOGRAMA

É um recurso que permite visualizar o caminho e o processo de trabalho a serem executados por um setor e/ou departamento, indicando o próximo passo a ser seguido.

Os símbolos utilizados na elaboração do Fluxograma, são de caráter internacional, porém, isso não impede de ser alterado conforme a necessidade.

Para que serve um Fluxograma?

O fluxograma é essencial para a melhoria dos métodos de trabalho e serve para:

- Evidenciar o desnecessário;
- Permitir a combinação de tarefas;
- Permitir perceber interrupções de trabalho e as esperas desnecessárias;
- Possibilitar localizar, corrigir e eliminar movimentos desnecessários;
- Possibilitar corrigir os transportes desnecessários;
- Possibilitar estudar, corrigir e obter a melhor sequência de operações;
- Facilitar o treinamento dos funcionários.

Como construir um Fluxograma?

- Identificar as fases de um serviço;
- Colocar em cada fase o símbolo respectivo;
- Colocar as fases numa sequência lógica;
- Reduzir os transportes e as esperas;
- Avaliar a necessidade de cada fase.

Simbologias dos Fluxogramas



Significa terminal



Significa transporte (movimento)



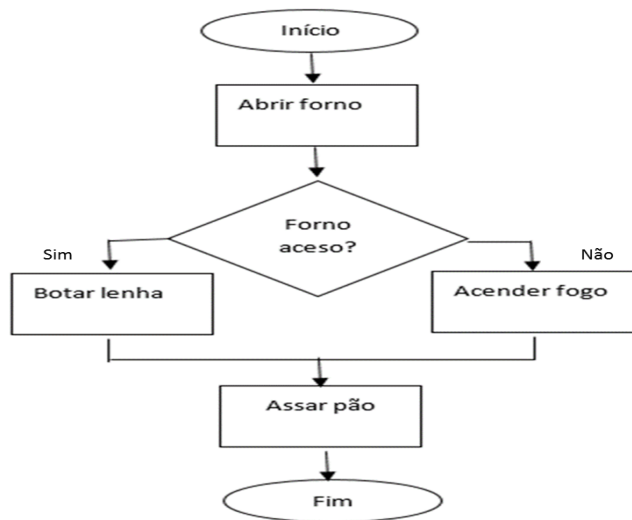
Significa operação ou processo



Significa espera

Abaixo daremos um exemplo bastante simples para que você compreenda a estrutura de um fluxograma e suas aplicabilidades.

Exemplo de Fluxograma: Assar um pão.



Perceba que um fluxograma descreve as principais atividades que envolvem a tarefa “assar pão”. É um roteiro, um direcionamento, um passo a passo de como fazer determinada tarefa. O fluxograma orienta por etapas, quais sequências devem ser seguida para conseguir concluir a tarefa solicitada.

O Fluxograma permite esquematizar e visualizar os sistemas de forma racional, clara e concisa, facilitando seu entendimento geral por todos os envolvidos. Por meio deles o analista de sistemas, organização e método pode representar os vários fatores e as variáveis que ocorrem no sistema, circuitos de informações relacionadas ao processo decisório, bem como unidades organizacionais envolvidas no processo.

Vantagens do Fluxograma:

- Permite verificar como funcionam todos os componentes de um sistema;
- Entendimento simples e objetivo;
- Facilita a localização das deficiências no sistema;
- Aplica-se a qualquer sistema, desde o mais simples até o mais complexo;
- Facilita o entendimento nas mudanças feitas no sistema.

Assim, o uso do Fluxograma possibilita:

- Preparação para o aperfeiçoamento de processos empresariais (é preciso conhecer para melhorar);
- Identificação de atividades críticas para o processo;
- Conhecimento da sequência e encadeamento das atividades dando uma visão do fluxo do processo;
- Documentação do processo para análises futuras, adequação a normas e certificações e esclarecer sobre o funcionamento para pessoas recém admitidas na organização;
- Fortalecimento do trabalho em equipe quando o desenvolvimento dos fluxogramas é feito com a participação de todos os envolvidos.

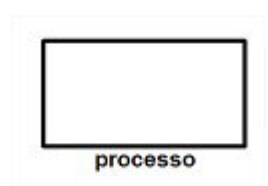
Vamos a outro exemplo de Fluxograma, desta vez mais complexo, e referente à área de Administração, mais precisamente detalhando o processo de Compras de um departamento.



O fluxograma é uma ferramenta muito importante para analisar processos e atividades e também para conhecer como o processo funciona.

Os fluxogramas são construídos utilizando-se figuras com funções específicas que traduz cada passo da rotina representando não só a sequência do processo como também a circulação de dados e documentos.

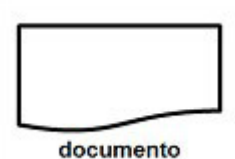
Para tanto é necessário que você saiba quais são as figuras utilizadas para a elaboração de um fluxograma. Há outras figuras importantes no processo do fluxograma, entretanto as apresentadas a seguir são as principais e as mais utilizadas em qualquer processo para sequenciar uma tarefa.



Esse retângulo representa cada passo do processo ou atividade.



O losango representa um momento de decisão, onde existem as opções para onde seguir dependendo da resposta ou resultado.



Representa um documento que é gerado ou utilizado em algum momento do processo.



Já essa representa vários documentos.



Conector é usado para ligar, fazer conexão com outras partes do fluxograma.



Essa figura representa o início e o fim de um processo ou atividade, ou seja, o fluxograma começa e termina com uma figura dessa.



Estas setas são as linhas que conectam cada passo do fluxograma.

Os fluxogramas podem ser:

Descritivo ou Parcial: Detalhado, oferecendo uma visualização de todas as ações de um processo, identificando executores, executores, setores, setores, atividades, atividades, etc.

Sintético: Usado para representações sintéticas do processo, não necessitando de simbologia, pois visa apresentar um conhecimento superficial das rotinas e processos, geralmente à novos ingressantes e visitantes.

FORMULÁRIOS

Conforme as organizações foram crescendo, os formulários foram adquirindo grande importância, uma vez que são um excelente veículo de transmissão de informações indispensáveis ao planejamento, execução e controle das atividades realizadas.

Para Luporini e Pinto (1985, p. 182) “pode-se considerar o formulário como sendo um documento composto de campos pré-impressos onde são preenchidas as informações e que serve para formalizar o fluxo de comunicações em uma empresa”. E complementam que os formulários têm por propósito facilitar o fluxo de informações, através da simplificação do trabalho, baixo esforço e barateamento do processo administrativo.

“O formulário é um importante meio de comunicação, transmissão e registro de informações, principalmente as baseadas em dados quantitativos.”

Os formulários são capazes de agilizar os fluxos de informações, uniformizar procedimentos, formalizar operações, centralizar informações e economizar custos.

Seguem alguns fatores que justificam a elaboração de formulários:

- a importância dos dados e informações;
- a padronização nas comunicações;
- o armazenamento de dados e informações;
- a função de controle;
- o treinamento administrativo dos funcionários da empresa.

É importante entendermos que a utilização de formulários dentro de uma organização deve trazer os seguintes benefícios:

- uniformidade ou padronização dos procedimentos;
- proporcionar valor legal;
- estabelecer dados e informações;
- evitar escrituração de dados e informação de maneira repetitiva;
- facilitar compreensão e entendimento das informações etc.

Os formulários possuem uma vasta gama de formatos e modelos. Os mais utilizados são:

Formulários planos: seus campos são desenhados e pré-impressos em papel padronizado pela ABNT;

Formulários contínuos: são destinados ao uso em grande escala, tendo seu desenho feito por gabaritos de espaçamento que permitem a impressão segundo as características do computador e da respectiva impressora;

Formulários eletrônicos: por serem elaborados por softwares aplicativos, dispensam a utilização de papel, pois tramitam através das redes de computador.

O formulário deve ser tratado com muita atenção, pois os sistemas são apoiados por documentos cuja eficiência e eficácia dependem da clareza, do formato e do conteúdo que, por sua vez, contribuem de forma fundamental ao bom funcionamento dos sistemas e métodos administrativos.

“O analista de sistemas, organização e métodos deve considerar que a criação de um formulário é necessária sempre que a utilização das informações ocorrer depois do momento em que elas se tornam disponíveis e haja necessidade de armazená-las para que não se percam no desenvolvimento do processo administrativo.”

Segundo Cury, para se criar, suprimir e/ou racionalizar um formulário dentro de uma organização, é necessário que haja uma análise administrativa, no sentido de estudar a finalidade do formulário até o controle dos resultados.

Logo, o analista de formulários tem como funções:

- Manter um controle atualizado de todos os formulários da empresa;
- Enquadrar os formulários nas regras de racionalização de trabalho, tornando-os mais eficientes e eficazes;
- Servir como fonte de informação constante sobre a finalidade e a utilização dos formulários;
- Tentar reduzir os custos dos formulários;
- Corrigir as provas gráficas e obter a aprovação de impressão;
- Atualizar ou elaborar novas rotinas de formulários que aprimorem os sistemas administrativos da empresa, entre outras.
- Os formulários possuem características físicas, texto e disposição gráfica próprios.

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; **103**
- Importância do formulário;
- Quantidade de vias e destino correspondente;
- Nível hierárquico das pessoas que manusearão os formulários;
- Uso ou finalidade do formulário.

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.

ANÁLISE E DISTRIBUIÇÃO DO TRABALHO

Conceituação e Finalidade

A análise da distribuição do trabalho é uma técnica especializada de O&M, tendo como finalidade avaliar a distribuição das atividades entre os diversos órgãos e, dentro destes, quais as tarefas individuais de cada empregado.

Objetivos da distribuição de Trabalho: Possibilitar um diagnóstico no qual se verifica a qualidade do trabalho, seu rendimento, sua eficácia, a produtividade e a necessidade de intervenção no sentido da racionalização ou simplificação e aperfeiçoamento do processo.

A metodologia de análise

A metodologia de análise e distribuição do trabalho consiste no exame do trabalho realizado, individualmente e pelos empregados de um órgão/setor e na sua classificação em atividades e tarefas, permitindo:

- Diagnosticar eventuais tempos mortos;
 - Identificar tarefas de maior importância;
 - Controlar a correspondência entre o treinamento dos empregados e as tarefas a estes atribuídas;
 - Verificar a existência de um equilíbrio na distribuição das várias tarefas.
- Análise do Processamento do Trabalho: Tem como objetivo o estudo das várias fases integrantes do trabalho, considerado em seu conjunto, e dos fluxos dos documentos submetidos ao mesmo processamento.

-Análise das Operações e Posto de Trabalho: Concentra sua atenção sobre a execução das fases das operações, sobre movimentos elementares que são realizados durante seu desenvolvimento, bem assim sobre a organização do posto de trabalho.

Função: Corresponde a uma agregação de atividades idênticas, interdependentes, que se encadeiam num único campo especializado de trabalho, devendo, conseqüentemente, para sua maior eficácia, ter seu desenvolvimento alocado a uma unidade organizacional específica, sob uma única direção. Exemplo de uma função simples: compras de material.

Atividade: Compreende um agrupamento de uma série de tarefas complementares, correspondendo, assim, a um conjunto de tarefas/ações de cada unidade organizacional, caracterizada pelo consumo de recursos e orientadas para um objetivo definido, de caráter global. Exemplo: pesquisa de mercado, seleção de fornecedores, licitação, diligenciamento, etc.

Tarefa: Entendida como o meio qual se atinge cada atividade ou objetivo global de cada unidade organizacional, compreendendo uma ou mais rotinas (passos, movimentos, micromovimentos) referentes aos empregados.

Portanto, são as tarefas seqüências de passos predeterminados, indispensáveis à identificação de uma continuidade operativa, limitadas pelas atribuições do executante. Exemplo: a atividade de licitação envolve as tarefas de elaboração de um edital, recebimento de propostas, efetivação de mapa comparativo de preços etc.

Indicadores de problemas na distribuição do trabalho:

- Insatisfação de outras unidades;
- Demora na transmissão de dados, na entrega de documentos;
- Divulgação em rede de dados incorretos;
- Filas;
- Rendimento individual fraco.

Etapas da análise da distribuição do trabalho

- a) Identificação das tarefas individuais;
- b) Agrupar as tarefas semelhantes em atividades ou serviços;
- c) Montar o quadro de distribuição do trabalho;
- d) Analisar o quadro;

Quadro de Distribuição de Trabalho QDT

É o instrumento utilizado com o objetivo de se analisar as diversas atividades atribuídas a cada uma das unidades existentes numa dada empresa, por meio do diagnóstico das tarefas executadas por seus empregados, visando aferir a carga de trabalho e a nacionalidade de sua distribuição.

É a ferramenta que estabelece as tarefas efetuadas dentro de uma determinada área, especificando quanto tempo é gasto por cada um dos funcionários na atividade total e individualmente.

A seqüência ordenada de levantamentos para a construção de um QDT para posterior análise da distribuição do trabalho consiste em:

1. Lista de Tarefas Individuais: quais as tarefas individuais desenvolvidas pelos empregados do órgão, descritas de forma simples e objetiva, vinculadas às atividades a que se reportam, indicando o tempo gasto na sua execução, durante 1 dia de trabalho;

2. Lista de Tarefas Semanais: qual o tempo gasto por semana, por tarefa, num certo período de tempo, com vinculação às atividades a que se reportam: 1 semana por exemplo;

3. Lista de Atividades: quais as atividades desenvolvidas pelo órgão, em ordem decrescente de importância, segundo a percepção da chefia;

4. Quadro de Distribuição do Trabalho: qual a distribuição das atividades do órgão compiladas, em tarefas, pelos respectivos empregados, com os respectivos tempos e a totalização.

Fator Tempo

Está relacionado com o tempo que cada tarefa acaba consumindo em sua execução. É claro que deve, via de regra, existir uma relação direta entre a quantidade de tempo consumido na tarefa e a sua importância declarada na área.

Se isto não for a realidade, deve ser feita a definição exata do porquê que não.

MANUAIS DE ORGANIZAÇÃO

Manuais de organização são documentos estruturados que detalham a estrutura, funções, responsabilidades e processos de uma organização. Eles são ferramentas essenciais para garantir a consistência das operações, o alinhamento das equipes e a clareza das responsabilidades dentro de uma entidade, seja ela uma empresa, instituição ou associação.

— Objetivos dos Manuais de Organização

1. Clareza na Estrutura Organizacional

O manual oferece uma visão clara da hierarquia da organização, mostrando os diferentes departamentos, suas funções e inter-relações. Isso facilita a compreensão de como a organização está estruturada.

2. Definição de Responsabilidades

Cada seção ou departamento terá suas funções e responsabilidades claramente definidas, evitando sobreposições e lacunas nas atividades.

3. Padronização de Procedimentos

Ao definir os procedimentos operacionais padrão, os manuais garantem que as tarefas sejam realizadas de forma consistente, independentemente de quem as execute.

4. Facilitação da Integração

Para novos colaboradores, o manual de organização serve como um guia inicial, ajudando-os a compreender rapidamente a dinâmica e as expectativas da empresa.

5. Base para Treinamento

Os manuais podem ser utilizados como material de referência em treinamentos internos, garantindo que todos os membros da equipe estejam alinhados em termos de práticas e políticas.

— Principais Elementos de um Manual de Organização

1. Introdução

Uma breve descrição do propósito do manual, juntamente com a visão, missão e valores da organização.

2. Estrutura Organizacional

Uma representação visual, como um organograma, que ilustra a hierarquia e os diferentes departamentos ou unidades da organização.

3. Descrição dos Departamentos/Unidades

Para cada departamento ou unidade, uma descrição detalhada de suas funções, responsabilidades, e, se aplicável, os sub-departamentos ou equipes que os compõem.

4. Procedimentos Operacionais

Uma descrição detalhada dos processos e procedimentos que cada departamento ou unidade deve seguir.

5. Políticas Internas

Qualquer política específica que os membros da organização devam estar cientes, como políticas de recursos humanos, ética, compliance, entre outras.

6. Contatos e Referências

Uma lista de contatos importantes, como lideranças, suporte e recursos humanos, bem como referências a outros documentos ou recursos pertinentes.

Manuais de organização são ferramentas valiosas que contribuem para a eficiência, clareza e consistência das operações em uma organização. Ao investir tempo e recursos na criação de um manual bem estruturado, as organizações garantem que todos, desde os líderes até os novos membros da equipe, tenham uma compreensão clara de suas funções e responsabilidades, bem como dos valores e objetivos da entidade.

POLÍTICAS E PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS

É o método dentro da administração, que abrange um conjunto de técnicas dedicadas a extrair a máxima competência do indivíduo dentro da organização.

As tarefas dessa gestão são:

- Desenvolvimento de líderes
- Atração
- Conservação
- Administração
- Reconhecimento
- Orientação

Utilizando uma série de estratégias administrativas, a Gestão de Pessoas compreende e ocupa-se com os interesses do indivíduo dentro da organização, dedicando-se principalmente pelo espírito de equipe, sua motivação e qualificação. É o conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, segundo a definição de **Idalberto Chiavenato** (escritor, professor e consultor administrativo, atua na área de administração de empresas e recursos humanos). Nela en-

contramos ferramentas que desenvolvem habilidades, comportamento (atitudes) e o conhecimento, que beneficiam a realização do trabalho coletivo, produzindo valor econômico (Capital Humano).

Dedica-se a inserir melhoradas práticas de gestão, garantindo satisfação coletiva e produtividade otimizada que visa alcançar resultados favoráveis para o crescimento saudável da organização.

Histórico

O departamento pessoal foi iniciado no século XIX. Com a responsabilidade apenas de medir os custos da empresa, produtividade não era o foco. Os colaboradores eram apenas citados como Ativo Contábil na empresa. Não havia amplas relações de motivação, ou de entendimento de ambiente organizacional com o indivíduo ou vice-versa.

A teoria clássica (mecanicista), entendia que o homem teria que ter uma organização racional no trabalho e seria estimulado através de recursos financeiros, falava-se mais na eficiência operacional. O homem era entendido como homem econômico, que seria recompensado e estimulado a partir da quantidade de recursos financeiros que fossem a ele fornecido.

Após isso, a Teoria das Relações Humanas começou a compreender que o homem teria outras demandas e que o ambiente organizacional agora, também influenciava a sua produtividade, passou-se então, a entender o indivíduo a partir da teoria das relações humanas.

Iniciando a CLT, na década de 30 - 50, as leis trabalhistas deveriam ser seguidas e isso deveria ser supervisionado de perto por um responsável, foi aí que a estrutura do RH (Recursos Humanos) começou a ser formada.

Com a evolução do RH, a partir dos anos 70 o foco voltava-se então para pessoas e não para o burocrático e operacional apenas. Tornando a estrutura mais humanizada inicia-se então, o conceito do planejamento estratégico para conservar talentos e engajar a equipe, motivando-a; mais tarde chamaríamos de **Gestão de Pessoas**.

Processo evolutivo

1º DEPARTAMENTO PESSOAL	Contabilidade e processos relacionados a contratação e demissão de funcionários: burocracia
2º GESTÃO DE PESSOAS	Treinamento e desenvolvimento do indivíduo e suas capacidades, potencializando-as: comunicação, manutenção
3º GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	Definição dos níveis de uma organização (pirâmide) Topo: estratégico Intermediário: tático Base: operacional Passam a fazer parte das decisões da organização – planejamento.

Objetivos da Gestão de Pessoas

Permitir que as metas da organização, em conjunto com os objetivos pessoais, sejam alcançadas. Visa:

- Gerir pessoas para que a organização atinja seus objetivos, missão e visão estratégica sejam atingidos com sucesso: Resultados satisfatórios.

- Gerir pessoas para que a manutenção dos talentos seja efetiva e contínua: Manter as pessoas motivadas, desenvolvidas, treinadas e principalmente atraí-las e retê-las à organização.

- Gerir pessoas de maneira a ampliar a competitividade da organização: planos de carreira.

- Gerir pessoas para aumentar a satisfação do cliente: melhora a qualidade do produto/serviço.

- Gerir pessoas melhorando a qualidade de vida: aumenta a produtividade e a satisfação do indivíduo.

- Gerir pessoas desenvolvendo culturas dentro da organização: possibilitando o desenvolvimento de mudanças, facilitando e agilizando a resposta da organização para com as exigências do mercado: Competência.

- Gerir pessoas mantendo condutas com base na ética: Diretrizes.

Conceitos da Gestão de Pessoas

Administração de Recursos Humanos - entendimento mais antigo (técnicas - tarefas):

- É a Provisão, o Treinamento, o Desenvolvimento, a Motivação e a Manutenção dos empregados.

Gestão de Pessoas (relação – elemento imaterial):

- É o elemento que constrói e é responsável pelo cuidado do capital humano.

Principais diferenças

- Gestão de Pessoas não é nomeado normalmente como departamento, como é o RH (Recursos Humanos);

- A competência da Gestão de Pessoas é responsabilidade dos gestores, dos líderes, que operam em união com a área de Recursos Humanos; Assim, para que as atividades de Gestão de Pessoas possam acontecer da melhor forma, o RH disponibiliza as ferramentas e os mecanismos.

- Sendo um processo que também foca no desenvolvimento do indivíduo dentro da organização, a estratégia é mais voltada para o lado humano das relações de trabalho. Portanto, a Gestão de Pessoas não se restringe a apenas uma área da organização, mas intercorre em todos os setores.

Desafios da Gestão de Pessoas

Uma vez que a Gestão de Pessoas tem como intuito atingir resultados favoráveis, se torna cada vez mais desafiador dentro do cenário empreendedor formar líderes dentro das organizações, e liderança é parte fundamental na Gestão de Pessoas. Desafios:

- A compreensão efetiva de adequar a necessidade da organização ao talento do indivíduo. Entender que dependendo do tipo de mão-de-obra que a organização necessita, ela terá um perfil específico de trabalhador.

- Alinhar os objetivos da Organização com os do Indivíduo.

- Entender e balancear os aspectos internos e externos. Exemplo: A organização saberá o valor monetário do indivíduo mediante a pesquisa de mercado para aquela área específica, isso é aspecto externo.

- Criar um ambiente de trabalho favorável ao indivíduo que pode estar descontente com sua organização porque seu ambiente de trabalho é ruim, isso é aspecto interno.

Características da Gestão de Pessoas

Gestão de Pessoas é Responsabilidade de Linha e Função de STAFF.

Exemplo:

Dentro do Organograma temos os conceitos funcionais da organização: Áreas e responsáveis por elas; Se vamos trabalhar a motivação de um determinado indivíduo dentro da organização, o responsável diretamente (Líder) é chamado de Responsável de Linha: seria seu supervisor ou gerente direto.

A assessoria para esse trabalho de desenvolvimento e motivação do indivíduo, fica por conta do RH (Recursos Humanos) que é a Função de STAFF.

Principais Mecanismos da Gestão Estratégica de Pessoas

- Planejamento de RH (Recursos Humanos): Que pessoas devemos contratar/demitir? Que áreas temos a melhorar, desenvolver? Para que a organização seja mais forte, cresça e atinja seus objetivos.

- Gestão de Competências: A sinérgica relação do **CHA** com o atingimento dos objetivos organizacionais:

(**CHA** - Conhecimento: saber teórico, formação - **Habilidade**: saber prático - **Atitude**: vontade de executar. Ou seja, pessoas certas nos cargos certos, gerando resultados favoráveis.

- Capacitação Contínua com base na Competência: Capacitar, desenvolver e treinar o indivíduo, ampliando suas habilidades para o que a organização necessita, atingindo seus resultados.

- Avaliação de desempenho e competências (permanente).

Equilíbrio organizacional

É uma teoria que diz respeito a relação das **Pessoas** com a **Organização** e vice-versa; ou seja, a **Organização** e seus colaboradores, seus clientes, ou fornecedores = **Pessoas**. Em meio a essa relação, a **Organização** entrega **incentivos** (produtos, serviços, salários) e recebem **contribuições** (pagamentos, matérias-primas e mão de obra) estabelecendo assim uma balança, pela necessidade de equilíbrio entre **incentivos** e **contribuições**, para a continuidade de operação da **Organização**. Ou seja, a relação entre **Organização** e **Pessoas** deve estar em **equilíbrio** para que ela continue a existir.

O sucesso desse conceito transmite o resultado da **Organização** quando na motivação e remuneração (não somente monetariamente, mas também de fins não-materiais) dos colaboradores, ferramenta da Gestão de Pessoas.

- **Organização**: Sistemas de Comportamentos Sociais, Sistema de relações de **Contribuições** e **Incentivos**. É o conjunto de recursos e pessoas que estão alinhados para o alcance de um resultado.

Os participantes recebem recompensas em troca das contribuições.



Exemplo: Se o colaborador perceber, ao decorrer de sua trajetória na Organização que está fornecendo mais do que recebendo, a relação aqui é rompida, e a partir daí a Organização entra em Desequilíbrio Organizacional.

Quanto mais a Organização se mantém em Equilíbrio organizacional, mais sucesso ela terá nos seus resultados de suas relações de recompensa e motivação de Pessoas.

Comportamento organizacional

É o estudo da conduta das pessoas e suas implicações no ambiente de uma organização. Visa alcançar maior compreensão acerca do contexto empresarial para compor o desenvolvimento seguro e contínuo do trabalho. O indivíduo aqui tem um papel importante na participação da organização, contudo, ele pode ser ou não o protagonista nos resultados.

Aqui são abandonadas as posições prescritivas e afirmativas (de como deve ser) para uma abordagem mais explicativa e descritiva. A ênfase nas pessoas é mantida dentro de uma posição organizacional de forma mais ampla.

Os principais temas de estudos serão sobre: Estilos de administração, Processo decisório, Motivação, Liderança e Negociação.

Evolução no entendimento do indivíduo:

A análise do comportamento humano garante muitos benefícios à organização no geral. Como por exemplo reter talentos e promover engajamento e sinergia entre os públicos alvo.

Garantir benefícios e um ambiente de trabalho harmônico que encoraje a motivação é responsabilidade da organização, assim como, a cocriação e o engajamento. Aplicando ações referente à essa área de conhecimento fica claro para os colaboradores que a organização visa desenvolver cada indivíduo da forma mais adequada possível.

Os agentes que influem no resultado satisfatório de um comportamento organizacional são diversos:

Motivação

É um fator dos principais que cooperam para atingir grandes resultados e, assim, uma boa rentabilidade para a organização. Uma equipe motivada se dedica mais e tem maior facilidade em entregar a demandas segundo a qualidade esperada ou até acima.

Nesse ponto, para obter sucesso é indispensável que o RH (Recursos Humanos) e os líderes tenham sinergia. Atentando-se aos pontos vulneráveis que podem ser corrigidos com métodos e capacidades. Já os pontos fortes podem ser desenvolvidos de modo a se tornarem efetivamente crescentes.

Não se trata apenas de ações pontuais, as atividades precisam ser bem planejadas. É importante ter em mente que a continuidade traz resultados a curto, médio e longo prazo. Se torna crucial o comprometimento com a gestão correta para que se alcance o desenvolvimento de pessoas.

Liderança

É responsável pelo desafiador papel de gerir e conduzir pessoas à resultados satisfatórios. Nesse papel, as organizações consideram de extrema importância colocar um indivíduo de excelência, pois cada área necessita de talentos adequados.

Administrar a equipe sinergicamente, alcançando metas, cumprindo prazos, motivando e inspirando cada indivíduo a entregar cada vez melhor seu trabalho é função de um bom líder. Para tanto o comprometimento, planejamento, empatia e inteligência emocional, geram e mantêm bons relacionamentos interpessoais.

Desempenho

É o resultado de uma liderança efetiva e equipe motivada. O RH (Recursos Humanos) junto aos líderes de cada área, se torna responsável por desenvolver, medir, avaliar regularmente esse desempenho, estimulando a melhoria contínua. As ferramentas para essa avaliação são: feedbacks periódicos, que promovem a auto avaliação, análise crítica de cada área e da organização no geral. O plano de carreira que considera evolução de cargos e salários tem esse processo como primeiro passo.

REDAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS E TEXTOS EMPRESARIAIS

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

NOÇÕES SOBRE A CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

ALMOXARIFADO

— 1.1 Conceito de material

Material é a designação genérica de equipamentos, componentes, sobressalentes, acessórios, veículos em geral, matérias-primas e outros itens empregados ou passíveis de emprego nas atividades das organizações públicas federais, independente de qualquer fator, bem como, aquele oriundo de demolição ou desmontagem, aparas, acondicionamentos, embalagens e resíduos economicamente aproveitáveis.

1.1.1 Material de consumo

Aquele material de uso constante e, que tem como característica, a perda sua identidade física e/ou tem sua utilização normalmente limitada a dois anos, como material de higiene e limpeza, produtos alimentícios, materiais de escritório, etc.

1.1.2 Material permanente

Aquele que, em razão de seu uso corrente, não perde a identidade física, e/ou tem uma durabilidade superior a dois anos. São classificados como despesas de investimentos na categoria econômica despesa de capital.

— 1.2 Pedido de fornecimento

O pedido de fornecimento é o documento assinado pelo ordenador de despesa e gestor financeiro, ou por outro servidor com competência, autorizando a emissão de nota de empenho para posterior envio ao fornecedor.

— 1.3 Pedido de compra

É o documento que formaliza a autorização da compra entre empresa e fornecedor. Sua emissão é realizada pelo departamento de compras após requisição solicitada pelo setor de almoxarifado. Nele devem constar rigorosamente todas as condições da relação comercial como:

- Dados cadastrais do comprador e fornecedor;
- Produto;
- Quantidade;
- Valor;
- Data para entrega;
- Condição de pagamento, etc.

— 1.4 Controle de estoques

Parte responsável por adequar os níveis de estoques às necessidades e à política de gestão de materiais. O controle de estoque é a gestão dos materiais em seu processo de fornecimento, recebimento, armazenagem, distribuição, registro, etc.

A manutenção correta do estoque assegura o abastecimento dos itens necessários para vendas, produção e consumo, em quantidades exatas para o atendimento de seus clientes. As principais vantagens do controle de estoque são:

- Otimização do tempo;
- Redução de perdas e prejuízos;
- Aproveitamento e organização de espaço;
- Aumento de receitas;
- Eficiência nas compras, etc.

Os sistemas integrados de gestão são ferramentas que informatizam os dados, estreitam a comunicação entre os setores e automatizam os processos do controle de estoque.

1.4.1 Consumo médio mensal

Relatório que apresenta a média do consumo do estoque nos últimos doze meses.

1.4.2 Estoque mínimo

Também chamado de Estoque Mínimo ou de Segurança (Em), é a menor quantidade de material a ser mantida em estoque capaz de atender a um consumo superior ao estimado para certo período

ou para atender a demanda normal em caso de entrega da nova aquisição. É aplicável tão somente aos itens indispensáveis aos serviços do órgão ou entidade.

Para calcular o estoque mínimo, serão necessárias informações como, o consumo médio diário do produto, que é o número das unidades deste produto vendidas em determinado período ou dia; e o tempo de sua reposição em estoque.

No exemplo abaixo, o produto em estoque teve dentro de 30 dias, 180 unidades consumidas. Para descobrir o consumo médio diário, basta dividir o consumo total pelo período de tempo:

$$\text{Consumo médio diário} = 180/30 = 6$$

Assim, o consumo médio diário deste produto são 6 unidades por dia.

Caso, o período para repor este produto seja de 20 dias; a fórmula para calcular o estoque mínimo será:

$$\text{Estoque mínimo} = \text{consumo médio diário} \times \text{tempo de reposição}$$

$$Em = 6 \times 20 = 120$$

Então, o estoque mínimo do produto será de 120 unidades.

1.4.3 Estoque máximo

O Estoque máximo (EM) representa a maior quantidade de material admissível em estoque, suficiente para o consumo em certo período, devendo-se considerar a área de armazenagem, disponibilidade financeira, imobilização de recursos, intervalo e tempo de aquisição, perecimento, obsolescência, etc. Seu cálculo é obtido através da fórmula abaixo:

$$EM = Em + Lr$$

Sendo:

Em = Estoque mínimo ou de segurança

Lr = Lote de reposição: Quantidade em dias ou volume que o pedido a ser realizado deve durar de acordo com a demanda futura prevista.

— 1.5 Recebimentos provisório e definitivo

Recebimento Provisório

É o ato da entrega de um bem ao órgão no local previamente designado para efeito de posterior verificação de conformidade do material com a especificação, não importando em sua aceitação definitiva.

Recebimento Definitivo

O material será recebido após verificação da qualidade e quantidade e consequente aceitação.

— 1.6 Armazenagem

A armazenagem dos materiais no almoxarifado obedece alguns critérios, que devem ser definidos no sistema de instalação e no layout adotado, proporcionando condições físicas que preservem a qualidade dos materiais, objetivando a ocupação plena do edifício e a ordenação da arrumação. A fase de armazenagem dos materiais compreende:

- Verificação das condições de recebimento do material;
- Identificação do material;
- Guarda na localização adotada;
- Informação da localização física de guarda;
- Verificação periódica das condições de proteção e armazenamento;
- Separação para distribuição.

Dependendo das características do material, a armazenagem pode ocorrer em função de parâmetros como: fragilidade, combustão, volatilização, oxidação, explosão, intoxicação, radiação, corrosão, volume, peso, forma.

Os materiais sujeitos à armazenagem não obedecem a regras taxativas que regulem o modo como os materiais devem ser dispostos no almoxarifado. Por essa razão, devem-se analisar, em conjunto, os parâmetros citados anteriormente, para depois decidir pelo tipo de arranjo físico mais conveniente, selecionando a alternativa que melhor atenda ao fluxo de materiais. Com relação à localização dos materiais, o objetivo é estabelecer os meios necessários à perfeita identificação da localização dos materiais. Normalmente é utilizada uma simbologia (codificação) alfanumérica, que deve indicar, precisamente, o posicionamento de cada material estocado, facilitando as operações de movimentação e estocagem. O almoxarife é o responsável por este sistema e deverá possuir um esquema do depósito, com o arranjo físico dos espaços disponíveis, por área de estocagem.

– 1.7 Movimentação e controle

– Movimentação

Caracteriza-se como movimentação de bens patrimoniais o conjunto de procedimentos relativos à distribuição, remanejamento, saída provisória, empréstimo, e arrendamento a que os mesmos estão sujeitos, no período decorrido entre sua incorporação e desincorporação. Compete à Gerência Setorial de Patrimônio, das Unidades Administrativas, a primeira distribuição de material permanente recém adquirido, de acordo com a destinação dada no processo administrativo de aquisição correspondente: A movimentação de qualquer bem móvel, tem como pré-requisito o preenchimento do Termo de Responsabilidade.

– Distribuição

É o ato pelo qual a Gerência Setorial de Patrimônio de cada Unidade Administrativa procede a entrega dos bens recém-incorporados aos responsáveis pela carga. No ato da distribuição o responsável pelo destino dos bens, assinará no campo próprio do Termo de Responsabilidade e devolverá a 2ª via à Gerência Setorial de Patrimônio que o arquivará. Os bens que tiverem sido adquiridos sem destinatários, previamente estabelecidos, ficarão, inicialmente, sob a guarda da Gerência Setorial de Patrimônio da Unidade Administrativa, que posteriormente, mediante solicitação específica de qualquer Gerência interessada procederá a distribuição.

– Remanejamento

É a operação de movimentação de bens entre Gerências de uma Unidade Administrativa, com conseqüente alteração da carga patrimonial do referido bem.

– Saída provisória

Caracteriza-se pela movimentação de bens patrimoniais para fora da instalação ou dependência onde estão localizados, em decorrência da necessidade de conserto, manutenção ou da sua utilização temporária por outra Unidade Administrativa, quando devidamente autorizado. Qualquer que seja motivo da saída provisória deverá ser autorizada pela Gerência Setorial de Patrimônio da Unidade Administrativa onde o bem está alocado. A saída de veículo, quando de interesse do serviço, não é caracterizada como saída provisória, devendo ser efetuada de acordo com procedimento adotado por cada Unidade Administrativa.

– Empréstimo

Operação de remanejamento de bens entre Unidades Administrativas ou entre estas e terceiros, por um período determinado de tempo, sem envolvimento de transação financeira.

– Arrendamento a terceiros

É a operação de remanejamento, por arrendamento, de bens entre as Unidades Administrativas estaduais e terceiros, por um período determinado de tempo, com o envolvimento de transação financeira. Constatada a viabilidade de arrendar-se um bem pertencente ao Estado, a Unidade Administrativa interessada no arrendamento do bem, através de sua Gerência Setorial de Patrimônio, analisará a viabilidade do evento e se for o caso, autorizará nos termos da Lei. Todo e qualquer bem pertencente ao Estado, além de obedecer aos aspectos legais, só poderá ser arrendado mediante contrato e, se for o caso, processo licitatório.

GESTÃO DE ESTOQUES

O estoque representa uma armazenagem de mercadorias com previsão de uso futuro. Tem, como objetivo, atender a demanda, assegurando a disponibilidade de produtos. Sua formação é onerosa, uma vez que representa de 25% a 40% dos custos totais.

Com o propósito de se evitar o des controle financeiro, é necessário que haja uma sincronização perfeita entre a demanda e a oferta de mercadorias. Como isso é impossível, deve-se formar um estoque essencialmente para atender a demanda, minimizando seus custos de formação.

Classificação dos estoques

Estoques de Matérias-Primas (MPs)

Os estoques de MPs constituem os insumos e materiais básicos que ingressam no processo produtivo da empresa. São itens iniciais para a produção.

Estoques de Produtos em Elaboração ou Processamento

Os estoques de materiais em processamento - também denominados materiais em vias - são constituídos de materiais que estão sendo processados ao longo das diversas seções que compõem o processo produtivo da empresa. Não estão nem no almoxarifado - por não serem mais MPs iniciais - nem no depósito - por ainda não serem produtos acabados.

Estoques de Produtos Acabados

Referem-se aos produtos já prontos e acabados, cujo processamento foi completado inteiramente. Constituem o estágio final do processo produtivo e já passaram por todas as fases.

Estoque em Trânsito

São os estoques que estão em trânsito entre o ponto de estocagem ou de produção. Quanto maior a distância e menor a velocidade de deslocamento, maior será a quantidade de estoque em trânsito. Exemplo: produtos acabados sendo expedidos de uma fábrica para um centro de distribuição.

Estoques em Consignação

Estoque de produtos com um cliente externo que ainda é propriedade do fornecedor. O pagamento por estes produtos só é feito quando eles são utilizados pelo cliente.

Finalidades

Abaixo descrevemos as diversas finalidades dos estoques:

Melhora do nível de serviço oferecido

Os estoques auxiliam no marketing da empresa, uma vez que podem ser oferecidos produtos com mais descontos, com quantidades mais adequadas, com mais vantagens para os clientes que precisam de fornecimento imediato ou de períodos curtos de ressurgimento.

Isso representa maiores vantagens competitivas, diminuição nos custos e maiores lucros nas vendas.

Métodos geradores de eficiência no manuseio

A geração de pequenos lotes de compras implica maiores custos de fretes, uma vez que não há volume suficiente para obter descontos oferecidos aos maiores lotes.

Outra finalidade dos estoques é **possibilitar descontos** no transporte de grandes lotes equivalentes à capacidade dos veículos, gerando, assim, fretes menores.

Proteção contra oscilações na demanda ou no tempo de ressurgimento

Devido à impossibilidade de se conhecerem as demandas pelos produtos ou seus tempos de ressurgimento de maneira exata no sistema logístico e, para garantir a disponibilidade do produto, deve-se formar um estoque adicional (estoque de segurança). Este é adicionado ao estoque regulador para atender às necessidades da produção e do mercado.

Proteção contra situações inesperadas

Algumas situações inesperadas podem atingir as empresas de maneira inesperada. Por exemplo: greves, incêndios, inundações, etc. A manutenção do estoque de reserva é uma maneira viável de garantir o fornecimento normal nessas ocasiões.

Custos do Estoque

- **Custo de colocação do pedido:** custo da operação de compra
- **Descontos de preços para quantidades:** pequenas compras podem ser mais caras

- **Custo pela falta de estoque:** suprimento de emergência sempre é muito caro
- **Custo de capital de giro:** contrair empréstimo para fazer estoque
- **Custo de armazenagem:** custo da operação de armazenagem
- **Custo de obsolescência:** estocagem por longos períodos corre este perigo

Sendo assim, todo e qualquer armazenamento de material gera determinados custos, que são: juros; depreciação; aluguel; equipamentos de movimentação, deterioração; obsolescência; seguros; salários; conservação.

Todos eles podem ser agrupados nas seguintes modalidades:

- **Custos de capital** (juros, depreciação);
- **Custos com pessoal** (salários, encargos sociais);
- **Custos com edificação** (aluguéis, impostos, luz, conservação);
- **Custos de manutenção** (deterioração, obsolescência, equipamento).

Controle do estoques

Princípios básicos para o controle de estoques

Para se organizar um setor de controle de estoque, inicialmente deveremos descrever suas principais funções:

1. Determinar o que deve permanecer em estoque. Número de itens;
2. Determinar quando se deve reabastecer o estoque. Prioridade;
3. Determinar a quantidade de estoque que será necessário para um período pré-determinado;
4. Acionar o departamento de compras para executar a aquisição de estoque;
5. Receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades;
6. Controlar o estoque em termos de quantidade e valor e fornecer informações sobre sua posição;
7. Manter inventários periódicos para avaliação das quantidades e estados dos materiais estocados;
8. Identificar e retirar do estoque os itens danificados.
9. Existem determinados aspectos que devem ser especificados, antes de se montar um sistema de controle de estoque.

Um deles refere-se aos diferentes tipos de estoques existentes em uma fábrica. Os principais tipos encontrados em uma empresa industrial são: matéria-prima, produto em processo, produto acabado e peças de manutenção.

Controle de Estoque pelo Tipo de Demanda

Os estoques podem ser controlados, adotando-se diversos tipos de critérios.

Se considerarmos a natureza de sua demanda, teremos as seguintes classificações:

- **Estoques de demanda permanente:** são estoques daqueles produtos que requerem ressurgimento contínuo, pois seus produtos são consumidos durante todas as fases do ano. Ex: creme dental;
- **Estoques de demanda sazonal:** são estoques de produtos comercializados em determinados momentos do ano. Ex: Árvores de Natal;

- **Estoques de demanda irregular:** são estoques cuja venda de seus produtos não pode ser prevista na íntegra. Ex: automóveis a gasolina x automóveis a álcool;

- **Estoques de demanda em declínio:** ocorre no caso de produtos que estão sendo retirados do mercado em razão do declínio da demanda. Ex: Fitas VHS x DVDs;

- **Estoques de demanda derivada:** ocorrem no caso de itens que são usados na linha de produção de alguns produtos acabados. Ex: Pneus de automóveis em razão das vendas do produto acabado, que é o automóvel.

Técnicas de Controle de Estoque

Os métodos mais tradicionalmente utilizados são os seguintes:

- **Empurrar estoques (push):** utilizado, quando há mais de um depósito no sistema de distribuição. Ocorre quando o que é vendido é maior que a necessidade dos estoques.

- **Puxar Estoques (pull):** Apenas o estoque necessário para se atender a demanda daquele produto precisa ser mantido. As quantidades mantidas tendem a ser menores do que no método push.

- **Ponto de Reposição (estoque mínimo):** objetiva reduzir os custos de manutenção de estoques, mas sem correr o risco de não se atender a demanda. O objetivo é encontrar o nível ótimo de estoques para um determinado produto. Para isso, é necessário que o estoque esteja devidamente controlado e que determine o ponto de reposição (PR).

Principais informações proporcionadas pelo controle

- Dados cadastrais do fornecedor.
- Preço médio do item controlado.
- Quantidades de materiais em estoques, na data do levantamento.
- Data da última aquisição e preço pago.
- Quantidades máximas e mínimas a serem consideradas com relação aos estoques disponíveis.
- Cálculo sobre as possibilidades do estoque em relação ao consumo médio.
- Dados estatísticos de consumo por área da organização e/ou dados globais.
- Áreas da organização (departamento, divisão, setor, seção etc.) que utilizam o material, datas de fornecimentos, quantidades, custos e outras informações relevantes sobre o material requisitado.
- Tipo de acondicionamento do material, embalagem de apresentação, de comercialização e de movimentação, unidade (caixa, cento, dúzia, metro etc.) e observações gerais sobre a apresentação, aspecto, conservação etc.
- Observações gerais sobre o comportamento do material no estoque e/ ou na linha de produção, conforme ocorram devoluções ou outras situações registradas pela área de materiais.

Uma política inteligente nos estoques

A ausência de padronização nos materiais adquiridos pelo Serviço Público, por exemplo, ocasiona um aumento considerável de itens com a mesma finalidade. Produtos, cujos fins e metodologia de ação estão ultrapassados, são adquiridos muitas vezes a preços absurdos, para satisfazer necessidades pouco significativas. Esse procedimento “incha” o Almoxarifado ocasionando um desgaste desnecessário de pessoal e de maquinário.

Quando se fala de uma política inteligente de estoques, não estamos apontando apenas para as formas de estocagem, mas na maneira de compra que gera esse estoque. Estocar produtos ultrapassados implica em aumento de gastos e dispêndio de recursos que poderiam ser utilizados de outra forma.

Comprar demais para não perder a verba, comprar sem realizar uma avaliação criteriosa do consumo, e sem levar em conta as normas mínimas de segurança, fazem do Almoxarifado um lugar cheio de produtos, mas vazio de utilidade.

Uma Política Inteligente de Estoque é aquela que respeita os limites físicos do Almoxarifado e o dinheiro do contribuinte, atendendo a todas as necessidades, sem desperdício.

Controle do estoque mínimo

Quando uma determinada unidade requisita um material é porque necessita dele naquele momento. Não atender a um pedido pode ocasionar a paralisação de um determinado setor ou trabalho. É muito desagradável quando, por ausência de um estoque mínimo de segurança, não se pode cumprir a função básica de qualquer Almoxarifado: suprir.

Para evitar que isso ocorra, basta que se tenha um **ESTOQUE MÍNIMO** de itens como garantia mínima de fornecimento. **Estoque mínimo, ou estoque de segurança**, tem a função de assegurar que não ocorra falta de um determinado item, cobrindo eventuais atrasos derivados dos processos de compra. Serve como um pulmão contra a variabilidade na demanda e nos prazos de recomposição.

Pode-se determinar o estoque mínimo através de:

- a) projeção estimada do consumo;
- b) cálculos e módulos matemáticos.

Baseando-se nos consumos anteriores é possível se estabelecer uma projeção estimada de cada item, ou grupo de itens, por período. Lançando mão desses dados pode-se estimar os níveis de consumo e a partir dessa estimativa determinar o valor do estoque de segurança.

Há uma considerável quantidade de maneiras e fórmulas para o cálculo do estoque mínimo. Ressaltaremos a mais simples, mas capaz de fornecer àquele que cuida do controle das quantidades, condições de calcular matematicamente seus estoques de segurança.

Fórmula Simples

$$E.Mn = C \times K$$

Onde: E.Mn = estoque mínimo

C = consumo médio mensal

K = fator de segurança arbitrário com o qual se deseja garantir contra um risco de ausência.

O fator K é arbitrado, ele é proporcional ao grau de atendimento desejado para o item.

Por exemplo: se quisermos que determinada peça tenha um grau de atendimento de 90%, ou seja, queremos uma garantia de que somente em 10% das vezes o estoque desta peça esteja a zero; sabendo que o consumo médio mensal é de 60 unidades, o estoque mínimo será:

$$E.Mn = 60 \times 0,9$$

$$E.Mn = 54 \text{ unidades.}$$

Observe também os seguintes conceitos como método de análise de renovação dos estoques (Níveis de Estoque):

a) Consumo Médio Mensal (c) - média aritmética do consumo nos últimos 12 meses;

b) Tempo de Aquisição (T)- período decorrido entre a emissão do pedido de compra e o recebimento do material no Almoxarifado (relativo, sempre, à unidade mês);

c) Intervalo de Aquisição (I)- período compreendido entre duas aquisições normais e sucessivas;

d) Estoque Mínimo ou de Segurança (Em)- é a menor quantidade de material a ser mantida em estoque capaz de atender a um consumo superior ao estimado para um certo período ou para atender a demanda normal em caso de entrega da nova aquisição. É aplicável tão somente aos itens indispensáveis aos serviços do órgão ou entidade. Obtém-se multiplicando o consumo médio mensal por uma fração (f) do tempo de aquisição que deve, em princípio, variar de 0,25 de T a 0,50 de T;

e) Estoque Máximo (EM) - a maior quantidade de material admissível em estoque, suficiente para o consumo em certo período, devendo-se considerar a área de armazenagem, disponibilidade financeira, imobilização de recursos, intervalo e tempo de aquisição, perecimento, obsolescência etc. Obtém-se somando ao Estoque Mínimo o produto do Consumo Médio Mensal pelo intervalo de Aquisição;

f) Ponto de Pedido (Pp) - Nível de Estoque que, ao ser atingido, determina imediata emissão de um pedido de compra, visando a recompletar o Estoque Máximo. Obtém-se somando ao Estoque Mínimo o produto do Consumo Médio Mensal pelo Tempo de Aquisição;

g) Quantidade a Ressuprir (Q) - número de unidades adquirir para recompor o Estoque Máximo. Obtém-se multiplicando o Consumo Médio Mensal pelo Intervalo de Aquisição.

As fórmulas aplicáveis à gerência de Estoques são:

a) Consumo Médio Mensal $c = \text{Consumo Anual} / 12$

b) Estoque Mínimo $Em = c \times f$

c) Estoque Máximo $EM = Em + c \times I$

d) Ponto de Pedido $Pp = Em + c \times T$

e) Quantidade a Ressuprir $Q = C \times I$

Manutenção dos estoques

A movimentação dos materiais deve sempre ser realizada com máxima cautela e segurança, a fim de evitar perdas de materiais e, ainda, acidentes de trabalho. Para que o manuseio seja efetuado de forma segura, alguns pontos devem ser destacados e observados, obrigatoriamente, por todos os responsáveis:

- Os materiais paletizados com maior peso deverão ser alocados no chão, apenas sobre o pallet. Ou seja, não deverá ser alocado nos primeiros ou segundos níveis das estruturas porta-pallets;

- Não é permitido o acondicionamento de caixas, materiais ou embalagens diretamente no solo, visto que a umidade danifica toda a proteção e pode, inclusive, danificar o bem;

- Materiais de mesma natureza deverão ser alocados próximos nas prateleiras para facilitar a localização e o inventário;

- Não é permitido estocar materiais, mesmo que provisoriamente, nos corredores, áreas livres ou áreas demarcadas para outros fins. As áreas de circulação deverão sempre permanecer livres.

- O empilhamento dos materiais não deve incorrer em riscos para os trabalhadores, além de preservar as características dos materiais, levando em consideração a pressão ocasionada no empilhamento;

- Materiais inflamáveis deverão ficar armazenados isoladamente dos demais;

- Os extintores de incêndio deverão sempre estar livres para alcance, não podendo ser obstruído por materiais, mesmo que temporariamente;

- Materiais inservíveis ou em desuso deverão ser separados para desfazimento.

- Produtos mais antigos ou com prazos de vencimento menores deverão ser entregues primeiro.

Alguns critérios de avaliação de estoques:

- Método PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai), do inglês, FIFO (first-in, first-out), ou seja, os primeiros artigos a entram no estoque, serão aqueles que sairão em primeiro lugar, deste modo o custo da matéria-prima deve ser considerado pelo valor de compra desses primeiros artigos.

O estoque apresenta uma relação forte com o custo de reposição, pois esse estoque representa os preços pagos recentemente. Adotar este método, faz com que haja oscilação dos preços sobre os resultados, pois as saídas são confrontadas com os custos mais antigos, sendo esta uma das principais razões pelas quais alguns se mostram contrários a este método.

As vantagens desse método consistem no controle preciso dos materiais, pois são ordenados em uma base contínua de acordo com sua entrada, o que é importante, quando se trata de produtos sujeitos a mudança de qualidade, decomposição, deterioração etc.; o resultado obtido revela o custo real dos artigos específicos utilizados nas saídas; os artigos utilizados são retirados do estoque e a baixa dos mesmos é dada de uma maneira sistemática e lógica.

- Método UEPS (último a entrar, primeiro a sair), do inglês LIFO (last-in first-out) é um método de avaliar estoque bastante discutido. O custo do estoque é obtido como se as unidades mais recentes adicionadas ao estoque (últimas a entrar) fossem as primeiras unidades vendidas (saídas).

Pressupõe-se, deste modo, que o estoque final consiste nas unidades mais antigas e é avaliado ao custo das mesmas. Segue-se que, de acordo com o método UEPS, o custo dos artigos vendidos (saídas) tende a refletir no custo dos artigos comprados mais recentemente (comprados ou produzidos). Também permite reduzir os lucros líquidos expostos.

As vantagens de utilização deste método consistem na apuração correta de seus custos correntes; o estoque é avaliado em termos do nível de preço da época em que o UEPS foi introduzido; é uma forma de se custear os artigos consumidos de uma maneira realista e sistemática; em períodos de alta de preços, os preços maiores das compras mais recentes, são ajustados mais rapidamente às produções, reduzindo o lucro. No entanto, não é aceito pela legislação brasileira.

- **Custo Médio** é o método utilizado nas empresas brasileiras para atendimento à legislação fiscal. Empresas multinacionais com operações no Brasil frequentemente têm de avaliar o estoque segundo o método da matriz, e também segundo o custo médio para atendimento à legislação brasileira.

Esse método permite que as empresas realizem um controle permanente de seus estoques, e que a cada aquisição, o seu preço médio dos produtos seja atualizado, pelo método do custo médio ponderado.

Geralmente as empresas que não possuem uma boa política de estocagem e vivem um dilema: quanto a empresa deve estocar para que seus interesses e os dos seus clientes sejam atendidos de forma satisfatória? A esse respeito, o Planejamento é um dos principais instrumentos para o estabelecimento de uma política de estocagem eficiente. Pois, o departamento de vendas deseja um estoque elevado para atender melhor o cliente e a área de produção prefere também trabalhar com uma maior margem de segurança de estoque.

Em contrapartida, o departamento financeiro quer estoques reduzidos para diminuir o capital investido e melhorar seu fluxo de caixa. Segundo Erasmo¹⁸, planejar esta atividade é fundamental, porque de um bom planejamento virão, por exemplo, uma menor necessidade de capital de giro e uma margem de lucro maior". Por esse motivo, os empresários devem estar atentos aos objetivos da empresa para definir as quantidades corretas de cada mercadoria que deve estar no estoque em um determinado período de tempo, para que a empresa não sofra nenhum prejuízo.

E, já que o alto custo do dinheiro não permite imobilizar grandes quantias em estoque e que manter uma empresa com uma boa variedade de produtos exige uma imobilização elevada de capital de giro, ele deve saber exatamente o equilíbrio entre a quantidade de compras suficiente para um determinado período de vendas e a variedade de artigos para que os clientes tenham opção de escolha.

Para que isso aconteça, é importante que o empresário levante periodicamente a média mensal de compras para compará-las com as vendas e, com isso, saber se o investimento em mercadorias está tendo o retorno desejado.

O ato de comprar deve ser sempre precedido de um bom planejamento. De acordo com Stickney¹⁹: "A compra de mercadorias envolve a colocação do pedido, o recebimento e a inspeção das mercadorias encomendadas e o registro da compra. Rigorosamente, o comprador de uma mercadoria somente deveria registrar a compra quando a propriedade legal da mercadoria adquirida passasse do vendedor para o comprador.

Caracterizar quando isso acontece envolve tecnicidades legais associadas ao contrato entre as duas partes". E para que isso aconteça, é de grande importância a elaboração de uma previsão de compras. Nas empresas comerciais, essa previsão é complicada, pois o número de mercadorias comercializadas é muito grande. Como observa Stickney, "as empresas preferem vender tanto quanto possível, com um número mínimo de capital 'empitado' em estoque". Por isso, a previsão deve ser elaborada pelos diversos

setores funcionais da empresa, observando-se as características e peculiaridades do mercado fornecedor e do comportamento das vendas.

É aconselhável que sejam feitas previsões individuais para cada setor ou departamento e reuni-las posteriormente em uma só, facilitando o planejamento das compras. Depois de preparada a previsão de compras, esta deve ser ajustada às condições financeiras da empresa. Isso deve ser feito em reunião com os encarregados de compras, os encarregados de vendas e os encarregados pelo controle financeiro para que se encontre um equilíbrio entre os setores.

A empresa que não faz a previsão de compras encontra dificuldades para manter seus estoques de forma equilibrada. Acabam comprando mercadorias de acordo com as necessidades surgidas correndo o risco de não ter produtos em épocas que o volume de vendas cresce.

Perdendo dessa forma, oportunidade de aumentar suas vendas, perdendo clientes e, conseqüentemente, diminuído o lucro da empresa. E não tendo a previsão correta de compras, ele pode comprar um volume inadequado de mercadorias aumentando o custo de manutenção dos estoques. Para Stickney: "Manter estoques – ou como também se diz, carregar estoques – gera custos".

Isso ocorre, porque quanto maior a quantidade de mercadorias estocadas, maior será o espaço físico necessário para guardá-las, maior o número de funcionários necessários e maiores os gastos para controle do estoque.

Além disso, o mesmo autor destaca que pelo menos uma pequena quantidade de mercadorias precisa ser mantida em estoque para satisfazer às necessidades dos clientes à medida que elas apareçam.

Previsão de consumo

Existem algumas técnicas de previsão de consumo:

As técnicas de previsão do consumo podem ser classificadas em três grupos:

a) Projeção: são aquelas que admitem que o futuro será repetição do passado ou as vendas evoluirão no tempo futuro da mesma forma do que no passado; segundo a mesma lei observada no passado, este grupo de técnicas é de natureza essencialmente quantitativa.

b) Explicação: procuram-se explicar as vendas do passado mediante leis que relacionem as mesmas com outras variáveis cuja evolução é conhecida ou previsível. São basicamente aplicações de técnicas de regressão e correlação.

c) Predileção: funcionários experientes e conhecedores de fatores influentes nas vendas e no mercado estabelecem a evolução das vendas futuras.

Logo, existem métodos de previsão de estoques:

Método do último período: Esse método consiste apenas em repetir o consumo do último período. Se, por exemplo, o consumo em um mês qualquer for de 50, você repete o mesmo valor no estoque para o próximo mês.

Método da média móvel: Deve-se determinar um período para se efetuar a previsão de consumo do próximo período, o período deve levar em consideração a sazonalidade do produto. Exemplo: Uma loja de brinquedos tem suas vendas aumentadas no dia das crianças e no natal.

¹⁸ Operações com estoques. Disponível em: <<http://pessoal.sercomtel.com.br/carneiro/contII>>. Acesso em: 12 mai. 2015.

¹⁹ STICKNEY; Weil. Contabilidade Financeira: Uma introdução aos Conceitos Métodos e Usos; ed. São Paulo: Atlas, 2001

Exemplo

2014

- fevereiro – Consumo de 160
- março – Consumo de 165
- abril – Consumo de 170
- maio – Consumo de 165
- junho – Consumo de 160
- julho – Consumo de 170
- agosto – Consumo de 165
- setembro – Consumo de 170
- outubro – Consumo de 200
- novembro – Consumo de 170
- dezembro – Consumo de 170

Calcule a previsão para janeiro de 2015, utilizando todo o período apresentado. Deve-se somar os valores dos 11 períodos apresentados e posteriormente dividir por 11:

$$160+165+170+165+160+170+165+170+200+170+170= 1865/11= 169,54$$

Como não se pode ter metade de um produto, devemos arredondar para 170. De acordo com esse método da média móvel, a previsão de consumo médio para janeiro de 2015, é de 170.

Método da média móvel ponderada: São estabelecidas porcentagens colocando as maiores nos períodos mais próximos do que será previsto. Considere os dados da Tabela 1. Prever o mês de Janeiro do Ano 2 utilizando a média móvel trimestral com fator de ajustamento 0,5 para Dezembro, 0,3 para Novembro e 0,2 para Outubro.

Ano 1												
Mês	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan/Ano 2
Consumo	900	1000	800	900	900	700	1100	800	900	900	900	
Fator									0,2	0,3	0,5	

$$\begin{aligned}
 \text{A previsão para Janeiro Ano 2} &= \text{Dez} && \text{Nov} && \text{Out} && \text{Jan/Ano 2} \\
 &= (0,5 \times 900) &+& (0,3 \times 900) &+& (0,2 \times 900) &=& \\
 &= 450 && 270 && 180 &=& \mathbf{900}
 \end{aligned}$$

De acordo com esse método da média móvel ponderada, a previsão de consumo médio para janeiro do Ano 2 é de 900.

Diante dos fatos apresentados, fica claro que a utilização correta do estoque de mercadorias é fator determinante para a lucratividade das empresas comerciais. A escolha de um bom critério para atribuição dos custos das mercadorias é um dos passos importantes para uma política de estoque eficiente. Pois, mesmo que todos os critérios tenham como base o mesmo custo de aquisição, tornando suas situações reais idênticas, os resultados obtidos são diferentes influenciando na lucratividade e na carga tributária da empresa.

Outro fator na determinação da lucratividade da empresa é o bom planejamento da previsão de compras. Sendo o planejamento bem feito, fica fácil fazer as compras, já que toda empresa organizada tem seus fornecedores tradicionais cadastrados. O encarregado de compras deve acompanhar permanentemente os pedidos, principalmente, aqueles que não foram atendidos, pois se os prazos de entrega não forem cumpridos pelos fornecedores, a previsão de compras pode ser prejudicada e, conseqüentemente, a produção e as vendas da empresa também. Mais um fato notado, é que estocar mercadorias por muito tempo é um fator de diminuição da lucratividade das empresas. Os produtos devem ser estocados o menor tempo possível, visto que reduz custo de manutenção e indica que o investimento feito pela empresa na compra das mercadorias retornou rapidamente.

Enfim, conclui-se que o estoque garante os objetivos principais das empresas comerciais e quando o planejamento é adequado, através de uma política de estoques eficiente, a empresa não fica à mercê da sorte, podendo controlar seus gastos e aumentar sua lucratividade.

Lote Econômico de Compras refere-se à quantidade ideal de material a ser adquirida em cada operação de reposição de estoque, onde o custo total de aquisição, bem como os respectivos custos de estocagem são mínimos para o período considerado. Este conceito aplica-se tanto na relação de abastecimento pela manufatura para a área de estoque, recebendo a denominação de lote econômico de

produção, quanto à relação de reposição de estoque por compras no mercado, passando a ser designado como lote econômico de compras.

Os **Sistemas de Controle de Estoque** permitem que o poder público controle seu estoque com maior eficiência e agilidade, o controle pode ser feito por programas de computador institucionais ou não institucionais. Os sistemas de controle de estoque fazem controle das entradas e saídas dos produtos permitindo a identificação das unidades que tiveram suas entradas e saídas e a identificação dos produtos e permitem a emissão de vários relatórios para conferência do estoque.

Giro de Estoque

É um indicador que demonstra o desempenho do estoque, apontando de forma padronizada a qualidade do mesmo no que se refere a utilização dos recursos estocados, independente do seu tamanho e/ou complexidade.

Assim, a rotatividade ou giro de estoque é um indicador que releva a velocidade em que o inventário foi renovado em um determinado período ou qual é o tempo médio de permanência de um produto antes da venda. O cálculo desse giro pode ser feito a partir custos ou itens, considerando o volume total de vendas e a média de estoque. Se o resultado for menor do que 1, significa que, ao final do período, sobraram produtos não vendidos no estoque. Se for maior do que 1, quer dizer que todos os itens foram renovados pelo menos uma vez no período avaliado.

É um dos principais instrumentos para medir e avaliar a gestão de inventário, e pode ser avaliado em diferentes periodicidades, embora a análise anual seja mais frequente. Você pode usar esse recurso conforme a necessidade de sua empresa e do volume de bens guardados. Por ser aplicável a qualquer escala e tipo de produtos, esse indicador se mostra útil como padrão de mercado, na busca de equilíbrio com o ritmo de vendas.

Aplicação: Indicador para apuração de qualidade do estoque e mix de produtos que compõe o mesmo.

É um indicador que demonstra o desempenho do estoque, apontando de forma padronizada a qualidade do mesmo no que se refere a utilização dos recursos estocados, independente do seu tamanho e/ou complexidade.

Tendo um giro de estoque alto:

- O produto não fica ultrapassado na prateleira;
- Não é necessário muito espaço para armazenamento;
- Em caso de sinistros, como incêndios ou roubos, o prejuízo é menor.

Calculando o Giro de Estoque

Calculando giro do estoque com base nas quantidades em estoque e quantidades vendidas

Divida o número de produtos vendidos pela média de estoque

Número de produtos vendidos / média de estoque

Ex: você vendeu 50 televisões durante o mês, e a média do estoque de televisões nesse período foi de 50:

$$50 \div 50 = 1$$

O giro do estoque foi “1”. O que quer dizer que seus produtos giraram uma vez – todos eles foram vendidos e precisaram ser repostos.

Calculando giro do estoque com base no valor dos produtos

Divida o valor dos produtos vendidos pelo valor médio do estoque

valor dos produtos vendidos / valor médio do estoque

Ex: As vendas totais do mês foram de R\$ 50.000,00 e o valor médio do estoque nesse período foi de R\$ 25.000,00:

$$50.000 \div 25.000 = 2$$

O giro do estoque foi de “2”. O que quer dizer que o estoque foi renovado duas vezes nesse período.

Tempo médio de Giro de Estoque

Para saber de quanto em quanto tempo seu estoque foi renovado você pode calcular o tempo médio do giro do estoque, fazendo a seguinte conta:

Número de dias do período analisado / número do giro de estoque nesse período

Exemplo: Se você quer saber o tempo médio de renovação do seu estoque em um ano em que o giro do estoque foi de 15:

$$365 \div 15 = 24,3$$

POLÍTICA NACIONAL DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

PORTARIA Nº 1.600, DE 7 DE JULHO DE 2011

Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS).

O MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e

Considerando o conceito da saúde como direito social e de cidadania e como resultante das condições de vida da população, 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 serviços, nos termos do que dispõe o artigo 196 da Constituição Federal;

Considerando a necessidade de se trabalhar dentro de um conceito amplo de saúde que direcione a intervenção e resposta às necessidades de saúde, atuando desde a promoção e prevenção, passando pelo diagnóstico, monitoramento e tratamento, mas também recuperação conforme dispõe o artigo 2º da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990;

Considerando que será necessária a decisão política do conjunto dos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) para estímulo à organização e à implantação das Redes de Atenção à Saúde (RAS),

buscando um pacto cooperativo entre as instâncias de gestão e governança do sistema para garantir os investimentos e recursos necessários a esta mudança;

Considerando que o atendimento aos usuários com quadros agudos deve ser prestado por todas as portas de entrada dos serviços de saúde do SUS, possibilitando a resolução integral da demanda ou transferindo-a, responsabilmente, para um serviço de maior complexidade, dentro de um sistema hierarquizado e regulado, organizado em redes regionais de atenção às urgências enquanto elos de uma rede de manutenção da vida em níveis crescentes de complexidade e responsabilidade;

Considerando que para organizar uma rede que atenda aos principais problemas de saúde dos usuários na área de urgência é necessário considerar o perfil epidemiológico no Brasil, onde se evidencia, segundo dados da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (SVS/MS), uma alta morbimortalidade relacionada às violências e acidentes de trânsito até os 40 (quarenta) anos e acima desta faixa uma alta morbimortalidade relacionada às doenças do aparelho circulatório;

Considerando o alto custo sócio-econômico, além dos sofrimentos enfrentados pelas pessoas acometidas por acidentes de trânsito, violências e doenças cardiovasculares no Brasil e a necessidade de intervir de forma mais organizada e efetiva sobre estas doenças e agravos;

Considerando a Portaria nº 737/GM/MS, de 16 de maio de 2001, que institui a Política Nacional de Redução da Morbimortalidade por Acidentes e Violências;

Considerando a Portaria nº 344/GM/MS, de 19 de fevereiro de 2002, que institui o Projeto de Redução da Morbimortalidade por Acidentes de Trânsito - Mobilizando a Sociedade e Promovendo a Saúde;

Considerando a Portaria nº 2048/GM/MS, de 05 de novembro de 2002, que regulamenta tecnicamente as urgências e emergências;

Considerando a Portaria nº 2.657/GM/MS, de 16 de dezembro de 2004, que estabelece as atribuições das centrais de regulação médica de urgências e o dimensionamento técnico para a estruturação e operacionalização das Centrais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192);

Considerando a Portaria nº 687/GM/MS, de 30 de março de 2006, que institui a Política Nacional de Promoção da Saúde;

Considerando a Portaria nº 1.097/GM/MS, de 22 de maio de 2006, que define o processo da Programação Pactuada e Integrada da Assistência à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS);

Considerando a Portaria nº 1.559/GM/MS, de 1º de agosto de 2008, que institui a Política Nacional de Regulação do SUS;

Considerando a Portaria nº 648/GM/MS, de 28 de março de 2006, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica;

Considerando o avanço nestes últimos anos no processo de implementação do SUS no Brasil, mas também a evidente necessidade de superar a fragmentação das ações e serviços de saúde e qualificar a gestão do cuidado, conforme caminho apontado na Portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que prioriza a organização e implementação das RAS no país; e

Considerando o imperativo de prover a atenção qualificada à saúde de toda população brasileira, incluindo o atendimento ágil e resolutivo das urgências e emergências, resolve:

Art. 1º Esta Portaria reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS).

CAPÍTULO I

DAS DIRETRIZES DA REDE DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS

Art. 2º Constituem-se diretrizes da Rede de Atenção às Urgências:

I - ampliação do acesso e acolhimento aos casos agudos demandados aos serviços de saúde em todos os pontos de atenção, contemplando a classificação de risco e intervenção adequada e necessária aos diferentes agravos;

II - garantia da universalidade, equidade e integralidade no atendimento às urgências clínicas, cirúrgicas, gineco-obstétricas, psiquiátricas, pediátricas e às relacionadas a causas externas (traumatismos, violências e acidentes);

III - regionalização do atendimento às urgências com articulação das diversas redes de atenção e acesso regulado aos serviços de saúde;

IV - humanização da atenção garantindo efetivação de um modelo centrado no usuário e baseado nas suas necessidades de saúde;

V - garantia de implantação de modelo de atenção de caráter multiprofissional, compartilhado por trabalho em equipe, instituído por meio de práticas clínicas cuidadoras e baseado na gestão de linhas de cuidado;

VI - articulação e integração dos diversos serviços e equipamentos de saúde, constituindo redes de saúde com conectividade entre os diferentes pontos de atenção;

VII - atuação territorial, definição e organização das regiões de saúde e das redes de atenção a partir das necessidades de saúde destas populações, seus riscos e vulnerabilidades específicas;

VIII - atuação profissional e gestora visando o aprimoramento da qualidade da atenção por meio do desenvolvimento de ações coordenadas, contínuas e que busquem a integralidade e longitudinalidade do cuidado em saúde;

IX - monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços através de indicadores de desempenho que investiguem a efetividade e a resolutividade da atenção;

X - articulação interfederativa entre os diversos gestores desenvolvendo atuação solidária, responsável e compartilhada;

XI - participação e controle social dos usuários sobre os serviços;

XII - fomento, coordenação e execução de projetos estratégicos de atendimento às necessidades coletivas em saúde, de caráter urgente e transitório, decorrentes de situações de perigo iminente, de calamidades públicas e de acidentes com múltiplas vítimas, a partir da construção de mapas de risco regionais e locais e da adoção de protocolos de prevenção, atenção e mitigação dos eventos;

XIII - regulação articulada entre todos os componentes da Rede de Atenção às Urgências com garantia da equidade e integralidade do cuidado; e

XIV - qualificação da assistência por meio da educação permanente das equipes de saúde do SUS na Atenção às Urgências, em acordo com os princípios da integralidade e humanização.

Art. 3º Fica organizada, no âmbito do SUS, a Rede de Atenção às Urgências.

§ 1º A organização da Rede de Atenção às Urgências tem a finalidade de articular e integrar todos os equipamentos de saúde, objetivando ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência e emergência nos serviços de saúde, de forma ágil e oportuna.

§ 2º A Rede de Atenção às Urgências deve ser implementada, gradativamente, em todo território nacional, respeitando-se critérios epidemiológicos e de densidade populacional.

§ 3º O acolhimento com classificação do risco, a qualidade e a resolutividade na atenção constituem a base do processo e dos fluxos assistenciais de toda Rede de Atenção às Urgências e devem ser requisitos de todos os pontos de atenção.

§ 4º A Rede de Atenção às Urgências priorizará as linhas de cuidados cardiovascular, cerebrovascular e traumatológica.

Art. 4º A Rede de Atenção às Urgências é constituída pelos seguintes componentes:

- I - Promoção, Prevenção e Vigilância à Saúde;
- II - Atenção Básica em Saúde;
- III - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e suas Centrais de Regulação Médica das Urgências;
- IV - Sala de Estabilização;
- V - Força Nacional de Saúde do SUS;
- VI - Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) e o conjunto de serviços de urgência 24 horas;
- VII - Hospitalar; e
- VIII - Atenção Domiciliar.

CAPÍTULO II DOS COMPONENTES DA REDE DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E SEUS OBJETIVOS

Art. 5º O Componente Promoção, Prevenção e Vigilância à Saúde tem por objetivo estimular e fomentar o desenvolvimento de ações de saúde e educação permanente voltadas para a vigilância e prevenção das violências e acidentes, das lesões e mortes no trânsito e das doenças crônicas não transmissíveis, além de ações intersectoriais, de participação e mobilização da sociedade visando a promoção da saúde, prevenção de agravos e vigilância à saúde.

Art. 6º O Componente Atenção Básica em Saúde tem por objetivo a ampliação do acesso, fortalecimento do vínculo e responsabilização e o primeiro cuidado às urgências e emergências, em ambiente adequado, até a transferência/encaminhamento a outros pontos de atenção, quando necessário, com a implantação de acolhimento com avaliação de riscos e vulnerabilidades.

Art. 7º O Componente Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e suas Centrais de Regulação Médica das Urgências tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátricas, psiquiátricas, entre outras) que possa levar a sofrimento, sequelas ou mesmo à morte, sendo necessário, garantir atendimento e/ou transporte adequado para um serviço de saúde devidamente hierarquizado e integrado ao SUS.

Parágrafo único. O Componente de que trata o caput deste artigo pode se referir a atendimento primário quando o pedido de socorro for oriundo de um cidadão ou de atendimento secundário quando a solicitação partir de um serviço de saúde no qual o paciente já tenha recebido o primeiro atendimento necessário à estabilização do quadro de urgência apresentado, mas que necessita ser conduzido a outro serviço de maior complexidade para a continuidade do tratamento.

Art. 8º O Componente Sala de Estabilização deverá ser ambiente para estabilização de pacientes críticos e/ou graves, com condições de garantir a assistência 24 horas, vinculado a um equipamento de saúde, articulado e conectado aos outros níveis de atenção, para posterior encaminhamento à rede de atenção a saúde pela central de regulação das urgências.

Parágrafo único. O Componente de que trata o caput deste artigo não se caracteriza como novo serviço de saúde para assistência a toda demanda espontânea, mas sim para garantir a disponibilidade de atendimento para estabilização dos agravos críticos à saúde.

Art. 9º O Componente Força Nacional de Saúde do SUS objetiva aglutinar esforços para garantir a integralidade na assistência em situações de risco ou emergenciais para populações com vulnerabilidades específicas e/ou em regiões de difícil acesso, pautando-se pela equidade na atenção, considerando-se seus riscos.

Art. 10. O Componente Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) e o conjunto de serviços de urgência 24 horas está assim constituído:

I - a Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24 h) é o estabelecimento de saúde de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família e a Rede Hospitalar, devendo com estas compor uma rede organizada de atenção às urgências; e

II - as Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24 h) e o conjunto de Serviços de Urgência 24 Horas não hospitalares devem prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica ou de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não, de encaminhamento a serviços hospitalares de maior complexidade.

Art. 11. O Componente Hospitalar será constituído pelas Portas Hospitalares de Urgência, pelas enfermarias de retaguarda, pelos leitos de cuidados intensivos, pelos serviços de diagnóstico por imagem e de laboratório e pelas linhas de cuidados prioritárias.

Art. 12. O Componente Atenção Domiciliar é compreendido como o conjunto de ações integradas e articuladas de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação, que ocorrem no domicílio, constituindo-se nova modalidade de atenção à saúde que acontece no território e reorganiza o processo de trabalho das equipes, que realizam o cuidado domiciliar na atenção primária, ambulatorial e hospitalar.

CAPÍTULO III DA OPERACIONALIZAÇÃO DA REDE DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS

Art. 13. A operacionalização da Rede de Atenção às Urgências dar-se-á pela execução de 5 (cinco) fases:

- I - Fase de Adesão e Diagnóstico:
 - a) apresentação da Rede de Atenção às Urgências nos Estados e no Distrito Federal;
 - b) realização de diagnóstico e aprovação da região inicial de implementação da Rede de Atenção às Urgências na Comissão Intergestores Bipartite (CIB) nos Estados e no Colegiado de Gestão da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal (CGSES/DF); e
 - c) instituição de Grupo Condutor Estadual da Rede de Atenção às Urgências, formado pela Secretaria Estadual de Saúde (SES), Conselho de Secretarias Municipais de Saúde (COSEMS) e apoio institucional do Ministério da Saúde, que terá como atribuições:
 - 1. mobilizar os dirigentes políticos do SUS em cada fase;

2. apoiar a organização dos processos de trabalho voltados a implantação/implementação da rede;

3. identificar e apoiar a solução de possíveis pontos críticos em cada fase; e

4. monitorar e avaliar o processo de implantação/implementação da rede.

II - Fase do Desenho Regional da Rede:

a) realização de análise da situação dos serviços de atendimento às urgências, com dados primários, incluindo dados demográficos e epidemiológicos, dimensionamento da demanda das urgências, dimensionamento da oferta dos serviços de urgência existentes e análise da situação da regulação, da avaliação, do controle, da vigilância epidemiológica, do apoio diagnóstico, do transporte para as urgências, da auditoria e do controle externo, pela Comissão Intergestores Regional (CIR) e pelo CGSES/DF, com o apoio da Secretaria de Saúde;

b) elaboração da proposta de Plano de Ação Regional, com detalhamento técnico de cada componente da Rede, contemplando o desenho da Rede Atenção às Urgências, metas a serem cumpridas, cronograma de implantação, mecanismos de regulação, monitoramento e avaliação, o estabelecimento de responsabilidades e o aporte de recursos pela União, Estado, Distrito Federal e Municípios envolvidos;

c) aprovação do Plano de Ação Regional na CIR, no CGSES/DF e na CIB; e

d) elaboração dos Planos de Ação Municipais dos Municípios integrantes da CIR, em consonância com o Plano de Ação Regional;

III - Fase da Contratualização dos Pontos de Atenção:

a) contratualização pela União, pelo Estados, pelo Distrito Federal ou pelo Município dos pontos de atenção da Rede de Urgência e Emergência, observadas as responsabilidades definidas para cada Componente da Rede de Atenção às Urgências no desenho regional; e

b) instituição do Grupo Condutor Municipal em cada Município que compõe a CIR, com apoio institucional da SES;

IV - Fase da Qualificação dos Componentes: a qualificação dos Componentes da Rede de Atenção às Urgências será definida na portaria específica de cada um dos Componentes, onde constarão as responsabilidades que deverão ser cumpridas e as ações que serão desenvolvidas; e

V - Fase da Certificação: a certificação será concedida pelo Ministério da Saúde aos gestores do SUS, após a etapa de qualificação dos Componentes da Rede de Atenção às Urgências, com avaliação periódica.

§ 1º O Grupo Condutor da Rede de Atenção às Urgências no Distrito Federal será composto pela Secretaria de Saúde e pela CGSES/DF, com apoio institucional do Ministério da Saúde, e terá as mesmas atribuições do Grupo Condutor Estadual, descritas na alínea "c" do inciso I do art. 13.

§ 2º O Plano de Ação Regional e o Plano de Ação Municipal serão os documentos orientadores para a execução das fases de implementação da Rede de Urgência e Emergência, assim como para o monitoramento e a avaliação da implementação da Rede pelo Grupo Condutor Estadual e pelo Ministério da Saúde.

§ 3º A contratualização dos Pontos de Atenção é o meio pelo qual o gestor, seja ele o Município, o Estado, o Distrito Federal ou a União, estabelece metas quantitativas e qualitativas do processo de atenção à saúde, com o(s) ponto(s) de atenção à saúde da Rede de Atenção às Urgências sob sua gestão, de acordo com o Plano de Ação Regional e os Planos de Ação Municipais.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Os Comitês Gestores de Atenção às Urgências já existentes deverão ser mantidos e deverão ser apresentadas propostas de estruturação e funcionamento de novos Comitês nos âmbitos Estadual, Regional e Municipal nos locais onde ainda não existem.

§ 1º As Secretarias Municipais de Saúde deverão constituir e coordenar Comitês Gestores Municipais da Rede de Atenção às Urgências, garantindo a adequada articulação entre os entes gestores e os executores das ações e as Secretarias Estaduais de Saúde deverão constituir e coordenar os Comitês Gestores Estaduais e os Comitês Gestores Regionais do Sistema de Atenção às Urgências.

§ 2º Os Comitês Gestores da Rede de Atenção às Urgências representarão o espaço formal de discussão e implementação das correções necessárias à permanente adequação do sistema de atenção integral às urgências, dentro das diretrizes estabelecidas pelos Planos de Atenção às Urgências, em suas instâncias de representação institucional que permitirão que os atores envolvidos na estruturação da atenção às urgências possam discutir, avaliar e pactuar as diretrizes e ações prioritárias, subordinadas às estruturas de pactuação do SUS nos seus vários níveis.

§ 3º Nos Comitês Gestores Estaduais da Rede de Atenção às Urgências, os indicadores deverão ser analisados segundo critérios de regionalização, buscando-se construir um quadro descritivo completo da atenção estadual às urgências, apontando aspectos positivos, dificuldades, limites e necessidades a serem enfrentadas no contexto da macro e micro regulação (regional e local).

§ 4º O relatório da situação da atenção estadual às urgências elaborado nos termos do parágrafo anterior será remetido à Coordenação-Geral de Urgência e Emergência (CGUE/DAE/SAS/MS), onde comporá a base nacional de dados relativa à atenção às urgências.

§ 5º Fica recomendado que os Comitês Gestores Estaduais da Rede de Atenção às Urgências sejam compostos pelo Coordenador Estadual do Sistema de Atenção às Urgências, pelo COSEMS, representado por Coordenadores Municipais de Atenção às Urgências, pela Defesa Civil Estadual, representantes do Corpo de Bombeiros, da Secretaria Estadual de Segurança Pública e da Polícia Rodoviária e do Conselho Estadual de Saúde, das empresas concessionárias de rodovias, com sugestão de estudar a necessidade ou oportunidade de se incorporarem a eles representantes das Forças Armadas Brasileiras.

§ 6º Fica recomendado que os Comitês Gestores das Redes Regionais de Atenção às Urgências, sob coordenação estadual e com fluxo operacional compatível e de acordo com a realidade regional, tenham a seguinte composição:

I - Coordenador Regional da Rede de Atenção às Urgências ou outro representante da SES que assuma tal função;

II - Coordenadores Municipais da Atenção às Urgências;

III - representantes dos serviços de saúde (prestadores da área das urgências);

IV - representante do Corpo de Bombeiros, Polícias Rodoviária, Civil e Militar, onde essas corporações atuem na atenção às urgências;

V - representante da Defesa Civil;

VI - representante dos gestores municipais e estadual da área de trânsito e transportes; e

VII - conforme a necessidade justificar, representantes da Aeronáutica, Marinha e Exército brasileiros.

§ 7º Fica recomendado que os Comitês Gestores das Redes Municipais de Atenção às Urgências tenham a seguinte composição mínima:

I - Coordenador Municipal da Rede de Atenção às Urgências;

II - representantes dos serviços de saúde (prestadores da área das urgências);

III - representante do Conselho Municipal de Saúde;

IV - representante do Corpo de Bombeiros, Polícias Rodoviária, Civil e Militar, Guarda Municipal, onde essas corporações atuem na atenção às urgências;

V - representante da Defesa Civil Municipal;

VI - representante do gestor municipal da área de trânsito; e

VIII - conforme a necessidade justificar, representantes da Aeronáutica, Marinha e Exército brasileiros.

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16. Fica revogada a Portaria nº 1863/GM/MS, de 29 de setembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União nº 193, de 6 de outubro de 2003, Seção 1, p. 56.

PORTARIA Nº 2.048, DE 5 DE NOVEMBRO DE 2002

O Ministro de Estado da Saúde, no uso de suas atribuições legais, Considerando que a área de Urgência e Emergência constitui-se em um importante componente da assistência à saúde;

Considerando o crescimento da demanda por serviços nesta área nos últimos anos, devido ao aumento do número de acidentes e da violência urbana e a insuficiente estruturação da rede assistencial, que têm contribuído decisivamente para a sobrecarga dos serviços de Urgência e Emergência disponibilizados para o atendimento da população;

Considerando as ações já desenvolvidas pelo Ministério da Saúde que, em parceria com as Secretarias de Saúde dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, tem realizado grandes esforços no sentido de implantar um processo de aperfeiçoamento do atendimento às urgências e emergências no País, tanto pela criação de mecanismos para a implantação de Sistemas Estaduais de Referência Hospitalar em Atendimento às Urgências e Emergências como pela realização de investimentos relativos ao custeio e adequação física e de equipamentos dos serviços integrantes destas redes, na área de assistência pré-hospitalar, nas Centrais de Regulação, na capacitação de recursos humanos, na edição de normas específicas para a área e na efetiva organização e estruturação das redes assistenciais na área de urgência e emergência;

Considerando a necessidade de aprofundar o processo de consolidação dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, aperfeiçoar as normas já existentes e ampliar o seu escopo e ainda a necessidade de melhor definir uma ampla política nacional para esta área, com a organização de sistemas regionalizados, com referências previamente pactuadas e efetivadas sob regulação médica, com hierarquia resolutiva e responsabilização sanitária, universalidade de acesso, integralidade na atenção e equidade na alocação de recursos e ações do Sistema de acordo com as diretrizes gerais do Sistema Único de Saúde e a Norma Operacional da Assistência à Saúde - NOAS-SUS 01/2002;

Considerando a grande extensão territorial do País, que impõe distâncias significativas entre municípios de pequeno e médio porte e seus respectivos municípios de referência para a atenção hospitalar especializada e de alta complexidade, necessitando, portanto, de serviços intermediários em complexidade, capazes de garantir

uma cadeia de reanimação e estabilização para os pacientes graves e uma cadeia de cuidados imediatos e resolutivos para os pacientes agudos não-graves;

Considerando a necessidade de ordenar o atendimento às Urgências e Emergências, garantindo acolhimento, primeira atenção qualificada e resolutiva para as pequenas e médias urgências, estabilização e referência adequada dos pacientes graves dentro do Sistema Único de Saúde, por meio do acionamento e intervenção das Centrais de Regulação Médica de Urgências;

Considerando a expansão de serviços públicos e privados de atendimento pré-hospitalar móvel e de transporte inter-hospitalar e a necessidade de integrar estes serviços à lógica dos sistemas de urgência, com regulação médica e presença de equipe de saúde qualificada para as especificidades deste atendimento e a obrigatoriedade da presença do médico nos casos que necessitem suporte avançado à vida, e

Considerando a necessidade de estimular a criação de estruturas capazes de problematizar a realidade dos serviços e estabelecer o nexo entre trabalho e educação, de forma a resgatar o processo de capacitação e educação continuada para o desenvolvimento dos serviços e geração de impacto em saúde dentro de cada nível de atenção e ainda de propor currículos mínimos de capacitação e habilitação para o atendimento às urgências, em face dos inúmeros conteúdos programáticos e cargas horárias existentes no país e que não garantem a qualidade do aprendizado, resolve:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo desta Portaria, o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência.

§ 1º O Regulamento ora aprovado estabelece os princípios e diretrizes dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, as normas e critérios de funcionamento, classificação e cadastramento de serviços e envolve temas como a elaboração dos Planos Estaduais de Atendimento às Urgências e Emergências, Regulação Médica das Urgências e Emergências, atendimento pré-hospitalar, atendimento pré-hospitalar móvel, atendimento hospitalar, transporte inter-hospitalar e ainda a criação de Núcleos de Educação em Urgências e proposição de grades curriculares para capacitação de recursos humanos da área;

§ 2º Este Regulamento é de caráter nacional devendo ser utilizado pelas Secretarias de Saúde dos estados, do Distrito Federal e dos municípios na implantação dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, na avaliação, habilitação e cadastramento de serviços em todas as modalidades assistenciais, sendo extensivo ao setor privado que atue na área de urgência e emergência, com ou sem vínculo com a prestação de serviços aos usuários do Sistema Único de Saúde.

Art. 2º Determinar às Secretarias de Saúde dos estados, do Distrito Federal e dos municípios em Gestão Plena do Sistema Municipal de Saúde, de acordo com as respectivas condições de gestão e a divisão de responsabilidades definida na Norma Operacional de Assistência à Saúde – NOAS-SUUS 01/2002, a adoção das providências necessárias à implantação dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, à organização das redes assistenciais deles integrantes e à organização/habilitação e cadastramento dos serviços, em todas as modalidades assistenciais, que integrarão estas redes, tudo em conformidade com o estabelecido no Regulamento Técnico aprovado por esta Portaria, bem como a designação, em cada estado, do respectivo Coordenador do Sistema Estadual de Urgência e Emergência.

§ 1º As Secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal devem estabelecer um planejamento de distribuição regional dos Serviços, em todas as modalidades assistenciais, de maneira a constituir o Plano Estadual de Atendimento às Urgências e Emergências conforme estabelecido no Capítulo I do Regulamento Técnico desta Portaria e adotar as providências necessárias à organização/habilitação e cadastramento dos serviços que integram o Sistema Estadual de Urgência e Emergência;

§ 2º A abertura de qualquer Serviço de Atendimento às Urgências e Emergências deverá ser precedida de consulta ao Gestor do SUS, de nível local ou estadual, sobre as normas vigentes, a necessidade de sua criação e a possibilidade de cadastramento doméstico, sem a qual o SUS não se obriga ao cadastramento.

§ 3º Uma vez concluída a fase de Planejamento/Distribuição de Serviços conforme estabelecido no § 1º, confirmada a necessidade do cadastramento e conduzido o processo de seleção de prestadores de serviço pelo Gestor do SUS, o processo de cadastramento deverá ser formalizado pela Secretaria de Saúde do estado, do Distrito Federal ou do município em Gestão Plena do Sistema Municipal, de acordo com as respectivas condições de gestão e a divisão de responsabilidades estabelecida na Norma Operacional de Assistência à Saúde – NOAS-SUS 01/2002.

§ 4º O Processo de Cadastramento deverá ser instruído com:

a - Documentação comprobatória do cumprimento das exigências estabelecidas no Regulamento Técnico aprovado por esta Portaria.

b - Relatório de Vistoria – a vistoria deverá ser realizada “in loco” pela Secretaria de Saúde responsável pela formalização do Processo de Cadastramento que avaliará as condições de funcionamento do Serviço para fins de cadastramento: área física, recursos humanos, responsabilidade técnica e demais exigências estabelecidas nesta Portaria;

c - Parecer Conclusivo do Gestor – manifestação expressa, firmada pelo Secretário da Saúde, em relação ao cadastramento. No caso de Processo formalizado por Secretaria Municipal de Saúde de município em Gestão Plena do Sistema Municipal de Saúde, deverá constar, além do parecer do gestor local, o parecer do gestor estadual do SUS, que será responsável pela integração do Centro à rede estadual e a definição dos fluxos de referência e contra-referência dos pacientes.

§ 5º Uma vez emitido o parecer a respeito do cadastramento pelo(s) Gestor(es) do SUS e se o mesmo for favorável, o Processo deverá ser encaminhado da seguinte forma:

a - Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar, Pré-Hospitalar Móvel, e Hospitalar de Unidades Gerais de Tipo I ou II – o cadastramento deve ser efetivado pelo próprio gestor do SUS;

b - Unidades de Referência Hospitalar em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I, II ou III – remeter o processo para análise ao Ministério da Saúde/SAS, que o avaliará e, uma vez aprovado o cadastramento, a Secretaria de Assistência à Saúde tomará as providências necessárias à sua publicação.

Art. 3º Alterar o Artigo 2º da Portaria GM/MS nº 479, de 15 de abril de 1999, que estabelece os critérios para a classificação e inclusão dos hospitais nos Sistemas Estaduais de Referência Hospitalar em Atendimento de Urgências e Emergência, que passa a ter a redação dada pelo contido no Capítulo V do Regulamento Técnico constante do Anexo desta Portaria no que diz respeito às Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I, II e III.

§ 1º Ficam mantidos todos os demais Artigos e parágrafos da Portaria GM/MS nº 479, de 15 de abril de 1999;

§ 2º Ficam convalidados todos os atos que tenham sido praticados até a presente data relacionados com a classificação, cadastramento e inclusão de hospitais nos Sistemas Estaduais de Referência Hospitalar em Atendimento de Urgências e Emergências, com base no estabelecido na Portaria GM/MS nº 479, de 15 de abril de 1999;

§ 3º A partir da publicação da presente Portaria, a classificação, cadastramento e inclusão de novas Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I, II ou III deverá se dar em cumprimento ao estabelecido no Capítulo V do Regulamento Técnico ora aprovado e no Artigo 2º desta Portaria.

Art. 4º Determinar à Secretaria de Assistência à Saúde, dentro de seus respectivos limites de competência, a adoção das providências necessárias à plena aplicação das recomendações contidas no texto ora aprovado.

Art. 5º Estabelecer o prazo de 2 (dois) anos para a adaptação dos serviços de atendimento às urgências e emergências já existentes e em funcionamento, em todas as modalidades assistenciais, às normas e critérios estabelecidos pelo Regulamento Técnico aprovado por esta Portaria.

§ 1º As Secretarias de Saúde dos estados, do Distrito Federal e dos municípios em Gestão Plena do Sistema Municipal, devem, dentro do prazo estabelecido, adotar as providências necessárias para dar pleno cumprimento ao disposto nesta Portaria e classificar, habilitar e cadastrar os serviços de atendimento às urgências e emergências já existentes e em funcionamento;

§ 2º Para a classificação, habilitação e cadastramento de novos serviços de atendimento às urgências e emergências, em qualquer modalidade assistencial, esta Portaria tem efeitos a contar de sua publicação.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Portaria GM/MS nº 814, de 01 de junho de 2001.

ANEXO
SISTEMAS ESTADUAIS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
REGULAMENTO TÉCNICO

INTRODUÇÃO

A área de Urgência e Emergência constitui-se em um importante componente da assistência à saúde. A crescente demanda por serviços nesta área nos últimos anos, devida ao crescimento do número de acidentes e da violência urbana e à insuficiente estruturação da rede são fatores que têm contribuído decisivamente para a sobrecarga de serviços de Urgência e Emergência disponibilizados para o atendimento da população. Isso tem transformado esta área numa das mais problemáticas do Sistema de Saúde.

O aumento dos casos de acidentes e violência tem forte impacto sobre o SUS e o conjunto da sociedade. Na assistência, este impacto pode ser medido diretamente pelo aumento dos gastos realizados com internação hospitalar, assistência em UTI e a alta taxa de permanência hospitalar deste perfil de pacientes. Na questão social, pode ser verificado pelo aumento de 30% no índice APVP (Anos Potenciais de Vida Perdidos) em relação a acidentes e violências nos últimos anos, enquanto que por causas naturais este dado encontra-se em queda.

A assistência às urgências se dá, ainda hoje, predominantemente nos “serviços” que funcionam exclusivamente para este fim – os tradicionais pronto-socorros – estando estes adequadamente estruturados e equipados ou não. Abertos nas 24 horas do dia, estes serviços acabam por funcionar como “porta-de-entrada” do sistema de saúde, acolhendo pacientes de urgência propriamente dita, pacientes com quadros percebidos como urgências, pacientes desgarrados da atenção primária e especializada e as urgências sociais. Tais demandas misturam-se nas unidades de urgência superlotando-as e comprometendo a qualidade da assistência prestada à população. Esta realidade assistencial é, ainda, agravada por problemas organizacionais destes serviços como, por exemplo, a falta de triagem de risco, o que determina o atendimento por ordem de chegada sem qualquer avaliação prévia do caso, acarretando, muitas vezes, graves prejuízos aos pacientes. Habitualmente, as urgências “sangrantes” e ruidosas são priorizadas, mas, infelizmente, é comum que pacientes com quadros mais graves permaneçam horas aguardando pelo atendimento de urgência, mesmo já estando dentro de um serviço de urgência. Como exemplo desta situação pode-se citar o caso de um idoso com doença pulmonar obstrutiva crônica em episódio de agudização cursando com insuficiência <http://dtr2001.saude.gov.br/sas/PORTARIAS/Port2002/Gm/GM-2048.htm> (5 of 147)27/08/2010 09:27:21 Nova pagina 1 respiratória ou, ainda, uma importante arritmia cardíaca cursando com hipoxemia.

Outra situação preocupante para o sistema de saúde é a verificada “proliferação” de unidades de “pronto atendimento” que oferecem atendimento médico nas 24 horas do dia, porém sem apoio para elucidação diagnóstica, sem equipamentos e materiais para adequada atenção às urgências e, ainda, sem qualquer articulação com o restante da rede assistencial. Embora cumprindo papel no escoamento das demandas reprimidas não satisfeitas na atenção primária, estes serviços oferecem atendimentos de baixa qualidade e pequena resolubilidade, que implicam em repetidos retornos e enorme produção de “consultas de urgência”.

O Ministério da Saúde, ciente dos problemas existentes e, em parceria com as Secretarias de Saúde dos estados e municípios, tem contribuído decididamente para a reversão deste quadro amplamente desfavorável à assistência da população. Diversas medidas já foram adotadas, das quais podemos destacar aquelas reunidas no Programa de Apoio à Implantação de Sistemas Estaduais de Referência Hospitalar em Atendimento de Urgência e Emergência. Além de realizar investimentos relativos ao custeio e adequação física e de equipamentos dos serviços integrantes destas redes, na área de assistência pré-hospitalar, nas Centrais de Regulação e de promover a capacitação de recursos humanos, grandes esforços têm sido empreendidos na efetiva organização e estruturação das redes assistenciais na área de urgência e emergência.

Com o objetivo de aprofundar este processo de consolidação dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, aperfeiçoando as normas já existentes e ampliando o seu escopo, é que está sendo publicado o presente Regulamento Técnico. A implantação de redes regionalizadas e hierarquizadas de atendimento, além de permitir uma melhor organização da assistência, articular os serviços, definir fluxos e referências resolutivas é elemento indispensável para que se promova a universalidade do acesso, a equidade na alocação de recursos e a integralidade na atenção prestada. Assim, torna-se imperativo estruturar os Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência de forma a envolver toda a rede assistencial, desde a rede

pré-hospitalar, (unidades básicas de saúde, programa de saúde da família (PSF), ambulatórios especializados, serviços de diagnóstico e terapias, unidades não hospitalares), serviços de atendimento pré-hospitalar móvel (SAMU, Resgate, ambulâncias do setor privado, etc.), até a rede hospitalar de alta complexidade, capacitando e responsabilizando cada um destes componentes da rede assistencial pela atenção a uma determinada parcela da demanda de urgência, respeitados os limites de sua complexidade e capacidade de resolução. Estes diferentes níveis de atenção devem relacionar-se de forma complementar por meio de mecanismos organizados e regulados de referência e contra referência, sendo de fundamental importância que cada serviço se reconheça como parte integrante deste Sistema, acolhendo e atendendo adequadamente a parcela da demanda que lhe ocorre e se responsabilizando pelo encaminhamento desta clientela quando a unidade não tiver os recursos necessários a tal atendimento.

CAPÍTULO I PLANO ESTADUAL DE ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

O Sistema Estadual de Urgência e Emergência deve se estruturar a partir da leitura ordenada das necessidades sociais em saúde e sob o imperativo das necessidades humanas nas urgências. O diagnóstico destas necessidades deve ser feito a partir da observação e da avaliação dos territórios sociais com seus diferentes grupos humanos, da utilização de dados de morbidade e mortalidade disponíveis e da observação das doenças emergentes. Deve-se também compor um quadro detalhado dos recursos existentes, levando-se em consideração sua quantidade, localização, acesso, complexidade, capacidade operacional e técnica. Do confronto das necessidades diagnosticadas com as ofertas existentes, poderemos visualizar as deficiências do sistema e projetar suas correções, num processo de planejamento ascendente e dinâmico, sustentado por políticas públicas orientadas pela equidade e permeadas pela idéia da promoção intersetorial da saúde, como forma de manter e aumentar a autonomia dos indivíduos, através das ações de prevenção das doenças, educação, proteção e recuperação da saúde e reabilitação dos indivíduos já acometidos por agravos que afetaram, em alguma medida, sua autonomia. É imprescindível que estes diagnósticos sejam amplamente discutidos com todos os atores sociais envolvidos na promoção, prevenção, atenção e recuperação aos agravos à saúde, como conselhos de saúde, gestores de saúde, trabalhadores da saúde, prestadores de serviços, usuários, conselhos de classe, educação, promoção social, segurança social, transportes e outros.

O Sistema Estadual de Urgência e Emergência deve ser implementado dentro de uma estratégia de “Promoção da Qualidade de Vida” como forma de enfrentamento das causas das urgências. Deve valorizar a prevenção dos agravos e a proteção da vida, gerando uma mudança de perspectiva assistencial – de uma visão centrada nas conseqüências dos agravos que geram as urgências, para uma visão integral e integrada, com uma abordagem totalizante e que busque gerar autonomia para indivíduos e coletividades. Assim, deve ser englobada na estratégia promocional a proteção da vida, a educação para a saúde e a prevenção de agravos e doenças, além de se dar novo significado à assistência e à reabilitação. As urgências por causas externas são as mais sensíveis a este enfoque, mas não exclusivamente. As urgências clínicas de todas as ordens também se beneficiam da estratégia promocional.

Feita a leitura qualificada da estrutura e deficiências do setor, deve ser elaborado um Plano Estadual de Atendimento às Urgências e Emergências que deve estar contido no Plano Diretor de Regionalização (PDR), com programação de ações corretivas com respectivo cronograma de execução e planilha de custos, destinados à correção das deficiências encontradas na estruturação das grades assistenciais regionalizadas e hierarquizadas, que serão discutidas, avaliadas e priorizadas a fim de comporem o Plano Diretor de Investimentos (PDI).

A elaboração dos referidos planos deve estar baseada na proposta de estruturação das redes regionalizadas de atenção da NOAS 01/2002, segundo as seguintes atribuições / complexidade / distribuição:

1 - Municípios que realizam apenas a atenção básica (PAB): devem se responsabilizar pelo acolhimento dos pacientes com quadros agudos de menor complexidade, principalmente aqueles já vinculados ao serviço. Suas atribuições e estruturação estão especificadas no Capítulo III – item 1 do presente Regulamento.

2 - Municípios Satélite, que realizam a atenção básica ampliada (PABA): devem desempenhar a mesma função dos municípios PAB, além de contar com área física específica para observação de pacientes, até 8 horas.

3 - Municípios Sede de Módulo Assistencial, que realizam a atenção básica ampliada (PABA) e os procedimentos hospitalares e diagnósticos mínimos da média complexidade (M1): devem contar, além das estruturas já mencionadas acima, com Unidades Não Hospitalares de Atendimento às Urgências, conforme especificações do Capítulo III – item 2 e/ou Unidades Hospitalares Gerais de Tipo I, conforme especificações do Capítulo V – item I-A-a. Neste nível assistencial, devem ser constituídos os Serviços de Atendimento Pré-hospitalar Móvel, de caráter municipal ou modular, e/ou Serviço de Transporte Inter-hospitalar, para garantir o acesso aos serviços de maior complexidade dos pólos microrregionais, macrorregionais e estaduais.

4 - Municípios Pólo Microrregional, que realizam procedimentos médios da média complexidade (M2): devem contar, além das estruturas já mencionadas acima, com Unidades Hospitalares Gerais de Tipo II, conforme especificações do Capítulo V – item I-A-b. Neste nível assistencial, devem ser estruturados Serviços de Atendimento Pré-hospitalar Móvel municipais ou microrregionais, dependendo das densidades populacionais e distâncias observadas.

5 - Municípios Pólo Regional, que realizam os demais procedimentos mais complexos da média complexidade (M3): devem contar, além das estruturas já mencionadas acima, com Unidades Hospitalares de Referência Tipo I e II, conforme especificações do Capítulo V – item I-B-a e I-B-b. Neste nível devem ser estruturadas as Centrais Reguladoras Regionais de Urgências, que vão ordenar os fluxos entre as micro e macro regiões, devendo o transporte inter-hospitalar ser garantido pelo Serviço de Atendimento Pré-hospitalar móvel da micro/macro região solicitante.

6 - Municípios Pólo Estadual, que realizam procedimentos de Alta Complexidade: devem contar, além das estruturas já mencionadas acima, com Unidades Hospitalares de Referência Tipo III, conforme as especificações do Capítulo V – item I-B-c. Devem também ter estruturadas as Centrais Estaduais de Regulação, que vão ordenar os fluxos estaduais ou inter-estaduais da alta complexidade.

7 - Salas de Estabilização: após a estruturação da rede assistencial acima mencionada, devem ser cuidadosamente observados os claros assistenciais ainda existentes, devidos a grandes distâncias, como ao longo das estradas e em regiões muito carentes, e nestas

localidades devem ser estruturadas salas ou bases de estabilização, que devem ser estruturadas com, no mínimo, o mesmo material e medicamentos especificados para a atenção primária à saúde e que devem contar com retaguarda ininterrupta de profissional treinado para o atendimento e estabilização dos quadros de urgências mais frequentes.

CAPÍTULO II

A REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

A Regulação Médica das Urgências, baseada na implantação de suas Centrais de Regulação, é o elemento ordenador e orientador dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. As Centrais, estruturadas nos níveis estadual, regional e/ou municipal, organizam a relação entre os vários serviços, qualificando o fluxo dos pacientes no Sistema e geram uma porta de comunicação aberta ao público em geral, através da qual os pedidos de socorro são recebidos, avaliados e hierarquizados.

Como já mencionado, as necessidades imediatas da população ou necessidades agudas ou de urgência, são pontos de pressão por respostas rápidas. Então o Sistema deve ser capaz de acolher a clientela, prestando-lhe atendimento e redirecionando-a para os locais adequados à continuidade do tratamento, através do trabalho integrado das Centrais de Regulação Médica de Urgências com outras Centrais de Regulação -de leitos hospitalares, procedimentos de alta complexidade, exames complementares, internações e atendimentos domiciliares, consultas especializadas, consultas na rede básica de saúde, assistência social, transporte sanitário não urgente, informações e outros serviços e instituições, como por exemplo, as Polícias Militares e a Defesa Civil.

Estas centrais, obrigatoriamente interligadas entre si, constituem um verdadeiro complexo regulador da assistência, ordenador dos fluxos gerais de necessidade/resposta, que garante ao usuário do SUS a multiplicidade de respostas necessárias à satisfação de suas necessidades.

As Centrais de Regulação Médica de Urgências devem ser implantadas, de acordo com o definido no Anexo II da Portaria SAS/MS nº 356, de 22 de setembro de 2000. Da mesma forma, as Secretarias de Saúde dos estados e do Distrito Federal devem elaborar o Plano Estadual de Regulação das Urgências e Emergências, podendo para tanto, observadas as especificidades da área a ser regulada, contidas no presente Capítulo, utilizar o modelo de Roteiro estabelecido para o Plano Estadual de Regulação Obstétrica e Neonatal definido no Anexo III da Portaria SAS/MS nº 356, de 22 de setembro de 2000.

Ao médico regulador devem ser oferecidos os meios necessários, tanto de recursos humanos, como de equipamentos, para o bom exercício de sua função, incluída toda a gama de respostas pré-hospitalares previstas neste Regulamento e portas de entrada de urgências com hierarquia resolutiva previamente definida e pactuada, com atribuição formal de responsabilidades.

1 - Atribuições da Regulação Médica das Urgências e Emergências:

1.1 - Técnicas:

A competência técnica do médico regulador se sintetiza em sua capacidade de “julgar”, discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, fa-

zendo ainda o enlace entre os diversos níveis assistenciais do sistema, visando dar a melhor resposta possível para as necessidades dos pacientes. Assim, deve o médico regulador:

- julgar e decidir sobre a gravidade de um caso que lhe está sendo comunicado por rádio ou telefone, estabelecendo uma gravidade presumida;

- enviar os recursos necessários ao atendimento, considerando necessidades e ofertas disponíveis;

- monitorar e orientar o atendimento feito por outro profissional de saúde habilitado (médico intervencionista, enfermeiro, técnico ou auxiliar de enfermagem), por profissional da área de segurança ou bombeiro militar (no limite das competências desses profissionais) ou ainda por leigo que se encontre no local da situação de urgência; - definir e acionar o serviço de destino do paciente, informando-o sobre as condições e previsão de chegada do mesmo, sugerindo os meios necessários ao seu acolhimento;

- julgar a necessidade ou não do envio de meios móveis de atenção. Em caso negativo, o médico deve explicar sua decisão e esclarecer o demandante do socorro quanto a outras medidas a serem adotadas, por meio de orientação ou conselho médico, que permita ao solicitante assumir cuidados ou buscá-los em local definido pelo médico regulador;

- reconhecer que, como a atividade do médico regulador envolve o exercício da telemedicina, impõe-se a gravação contínua das comunicações, o correto preenchimento das fichas médicas de regulação, das fichas de atendimento médico e de enfermagem, e o seguimento de protocolos institucionais consensuados e normatizados que definam os passos e as bases para a decisão do regulador;

- estabelecer claramente, em protocolo de regulação, os limites do telefonista auxiliar de regulação médica, o qual não pode, em hipótese alguma, substituir a prerrogativa de decisão médica e seus desdobramentos, sob pena de responsabilização posterior do médico regulador;

- definir e pactuar a implantação de protocolos de intervenção médica pré-hospitalar, garantindo perfeito entendimento entre o médico regulador e o intervencionista, quanto aos elementos de decisão e intervenção, objetividade nas comunicações e precisão nos encaminhamentos decorrentes;

- monitorar o conjunto das missões de atendimento e as demandas pendentes; - registrar sistematicamente os dados das regulações e missões, pois como freqüentemente o médico regulador irá orientar o atendimento por radiotelefone (sobretudo para os profissionais de enfermagem), os protocolos correspondentes deverão estar claramente constituídos e a autorização deverá estar assinada na ficha de regulação médica e no boletim/ficha de atendimento pré-hospitalar;

- saber com exatidão as capacidades/habilidades da sua equipe de forma a dominar as possibilidades de prescrição/orientação/intervenção e a fornecer dados que permitam viabilizar programas de capacitação/revisão que qualifiquem/habilitem os intervenientes;

- submeter-se à capacitação específica e habilitação formal para a função de regulador e acumular, também, capacidade e experiência na assistência médica em urgência, inclusive na intervenção do pré-hospitalar móvel;

- participar de programa de educação continuada para suas tarefas; - velar para que todos os envolvidos na atenção pré-hospitalar observem, rigorosamente, a ética e o sigilo profissional, mesmo nas comunicações radiotelefônicas; - manter-se nos limites do sigilo e da ética médica ao atuar como porta-voz em situações de interesse público.

1.2 - Gestoras:

Ao médico regulador também competem funções gestoras – tomar a decisão gestora sobre os meios disponíveis, devendo possuir delegação direta dos gestores municipais e estaduais para acionar tais meios, de acordo com seu julgamento. Assim, o médico regulador deve:

- decidir sobre qual recurso deverá ser mobilizado frente a cada caso, procurando, entre as disponibilidades a resposta mais adequada a cada situação, advogando assim pela melhor resposta necessária a cada paciente, em cada situação sob o seu julgamento;
- decidir sobre o destino hospitalar ou ambulatorial dos pacientes atendidos no pré-hospitalar;

- decidir os destinos hospitalares não aceitando a inexistência de leitos vagos como argumento para não direcionar os pacientes para a melhor hierarquia disponível em termos de serviços de atenção de urgências, ou seja, garantir o atendimento nas urgências, mesmo nas situações em que inexistam leitos vagos para a internação de pacientes (a chamada “vaga zero” para internação). Deverá decidir o destino do paciente baseado na planilha de hierarquias pactuada e disponível para a região e nas informações periodicamente atualizadas sobre as condições de atendimento nos serviços de urgência, exercendo as prerrogativas de sua autoridade para alocar os pacientes dentro do sistema regional, comunicando sua decisão aos médicos assistentes das portas de urgência;

- o médico regulador de urgências regulará as portas de urgência, considerando o acesso a leitos como uma segunda etapa que envolverá a regulação médica das transferências inter hospitalares, bem como das internações;

- acionar planos de atenção a desastres que estejam pactuados com os outros interventores, frente a situações excepcionais, coordenando o conjunto da atenção médica de urgência;

- requisitar recursos públicos e privados em situações excepcionais, com pagamento ou contrapartida a posteriori, conforme pactuação a ser realizada com as autoridades competentes;

- exercer a autoridade de regulação pública das urgências sobre a atenção pré-hospitalar móvel privada, sempre que esta necessitar conduzir pacientes ao setor público, sendo o pré-hospitalar privado responsabilizado pelo transporte e atenção do paciente até o seu destino definitivo no Sistema;

- contar com acesso às demais centrais do Complexo Regulador, de forma que possa ter as informações necessárias e o poder de dirigir os pacientes para os locais mais adequados, em relação às suas necessidades.

2 - Regulação do Setor Privado de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel (incluídas as concessionárias de rodovias):

O Setor privado de atendimento pré-hospitalar das urgências e emergências deve contar, obrigatoriamente, com Centrais de Regulação Médica, médicos reguladores e de intervenção, equipe de enfermagem e assistência técnica farmacêutica (para os casos de serviços de atendimentos clínicos). Estas Centrais de Regulação privadas devem ser submetidas à regulação pública, sempre que suas ações ultrapassem os limites estritos das instituições particulares não-conveniadas ao Sistema Único de Saúde - SUS, inclusive nos casos de medicalização de assistência domiciliar não-urgente.

3 – Regulação Médica de Outras Entidades/Corporações/Organizações

Os Corpos de Bombeiros Militares (incluindo as corporações de bombeiros independentes e as vinculadas às Polícias Militares), as Polícias Rodoviárias e outras organizações da Área de Segurança Pública deverão seguir os critérios e os fluxos definidos pela regulação médica das urgências do SUS, conforme os termos deste Regulamento.

**CAPÍTULO III
ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR FIXO**

O Atendimento Pré-Hospitalar Fixo é aquela assistência prestada, num primeiro nível de atenção, aos pacientes portadores de quadros agudos, de natureza clínica, traumática ou ainda psiquiátrica, que possa levar a sofrimento, seqüelas ou mesmo à morte, provendo um atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde hierarquizado, regulado e integrante do Sistema Estadual de Urgência e Emergência. Este atendimento é prestado por um conjunto de unidades básicas de saúde, unidades do Programa de Saúde da Família (PSF), Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), ambulatórios especializados, serviços de diagnóstico e terapia, unidades não-hospitalares de atendimento às urgências e emergências e pelos serviços de atendimento pré-hospitalar móvel (que serão abordados no Capítulo IV).

1 - AS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS E A ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E O PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA

As atribuições e prerrogativas das unidades básicas de saúde e das unidades de saúde da família em relação ao acolhimento/atendimento das urgências de baixa gravidade/complexidade devem ser desempenhadas por todos os municípios brasileiros, independentemente de estarem qualificados para atenção básica (PAB) ou básica ampliada (PABA), conforme detalhamento abaixo:

1.1 - Acolhimento dos Quadros Agudos:

Dentro da concepção de reestruturação do modelo assistencial atualmente preconizado, inclusive com a implementação do Programa de Saúde da Família, é fundamental que a atenção primária e o Programa de Saúde da Família se responsabilizem pelo acolhimento dos pacientes com quadros agudos ou crônicos agudizados de sua área de cobertura ou adstrição de clientela, cuja complexidade seja compatível com este nível de assistência.

Não se pode admitir que um paciente em acompanhamento em uma unidade básica de saúde, por exemplo, por hipertensão arterial, quando acometido por uma crise hipertensiva, não seja acolhido na unidade em que habitualmente faz tratamento. Nesta situação se aplicaria o verdadeiro conceito de pronto atendimento, pois, numa unidade onde o paciente tem prontuário e sua história pregressa e atual são conhecidas, é possível fazer um atendimento rápido e de qualidade, com avaliação e re-adequação da terapêutica dentro da disponibilidade medicamentosa da unidade. Quando este paciente não é acolhido em sua unidade, por ausência do profissional médico, por falta de vagas na agenda ou por qualquer outra razão e recorre a uma unidade de urgência como única possibilidade de acesso, é atendido por profissionais que, muitas vezes, possuem vínculo temporário com sistema, não conhecem a rede loco regional e suas características funcionais e, freqüentemente, prescrevem medicamentos não disponíveis na rede SUS e de alto custo.

Assim, o paciente não usa a nova medicação que lhe foi prescrita porque não pode adquiri-la e, tão pouco, usa a medicação anteriormente prescrita e disponível na unidade de saúde, pois não acredita que esta seja suficiente para controlar sua pressão. Esta situação problema é apenas ilustrativa de uma grande gama de situações semelhantes, que acontecem diariamente, não apenas com hipertensos, mas com diabéticos, pacientes portadores de dor aguda e/ou crônica, cardiopatas, portadores de doença pulmonar obstrutiva crônica, mulheres em acompanhamento ginecológico e/ou obstétrico, crianças em programa de puericultura e etc.

1.2 - Capacitação de Recursos Humanos

É de conhecimento geral que os aparelhos formadores oferecem insuficiente formação para o enfrentamento das urgências. Assim, é comum que profissionais da saúde, ao se depararem com uma urgência de maior gravidade, tenham o impulso de encaminhá-la rapidamente para unidade de maior complexidade, sem sequer fazer uma avaliação prévia e a necessária estabilização do quadro, por insegurança e desconhecimento de como proceder. Assim, é essencial que estes profissionais estejam qualificados para este enfrentamento, se quisermos imprimir efetividade em sua atuação.

1.3 - Estruturação dos Recursos Físicos

Todas estas unidades devem ter um espaço devidamente abastecido com medicamentos e materiais essenciais ao primeiro atendimento/estabilização de urgências que ocorram nas proximidades da unidade ou em sua área de abrangência e/ou sejam para elas encaminhadas, até a viabilização da transferência para unidade de maior porte, quando necessário.

A definição deste espaço é fundamental, pois, quando do recebimento de uma urgência (o que pode acontecer com pouca freqüência neste tipo de unidade, mas que certamente ocorrerá algumas vezes), é obrigatório que a equipe saiba em qual ambiente da unidade encontram-se os equipamentos, materiais e medicamentos necessários ao atendimento. Numa insuficiência respiratória, parada cardíaca, crise convulsiva ou outras situações que necessitem de cuidado imediato, não se pode perder tempo “procurando” um local ou equipamentos, materiais e medicamentos necessários ao atendimento. Além disso, unidades de saúde de sistemas municipais qualificados para a atenção básica ampliada (PABA) deverão possuir área física especificamente destinada ao atendimento de urgências e sala para observação de pacientes até 8 horas. Materiais: Ambú adulto e infantil com máscaras, jogo de cânulas de Guedel (adulto e infantil), sondas de aspiração, Oxigênio, Aspirador portátil ou fixo, material para punção venosa, material para curativo, material para pequenas suturas, material para imobilizações (colares, talas, pranchas).

Medicamentos: Adrenalina, Água destilada, Aminofilina, Amiodarona, Atropina, Brometo de Ipratrópio, Cloreto de potássio, Cloreto de sódio, Deslanosídeo, Dexametasona, Diazepam, Diclofenaco de Sódio, Dipirona, Dobutamina, Dopamina, Epinefrina, Escopolamina (hioscina), Fenitoína, Fenobarbital, Furosemida, Glicose, Haloperidol, Hidantoína, Hidrocortisona, Insulina, Isossorbida, Lidocaína, Meperidina, Midazolam, Ringer Lactato, Soro Glico-Fisiológico, Soro Glicosado.

1.4 - Estruturação da Grade de Referência

É fundamental que as unidades possuam uma adequada rede de referência pactuada para o encaminhamento daqueles pacientes que, uma vez acolhidos, avaliados e tratados neste primeiro nível de assistência, necessitem de cuidados disponíveis em serviços de outros níveis de complexidade. Assim, mediados pela respectiva Central de Regulação, devem estar claramente definidos os fluxos e mecanismos de transferência dos pacientes que necessitem de outros níveis de complexidade da rede assistencial, de forma a garantir seu encaminhamento, seja para unidades não hospitalares, pronto socorros, ambulatórios de especialidades ou unidades de apoio diagnóstico e terapêutico. Além disso, devem ser adotados mecanismos para a garantia de transporte para os casos mais graves, que não possam se deslocar por conta própria, através do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, onde ele existir, ou outra forma de transporte que venha a ser pactuada.

2 - UNIDADES NÃO-HOSPITALARES DE ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Estas unidades, que devem funcionar nas 24 horas do dia, devem estar habilitadas a prestar assistência correspondente ao primeiro nível de assistência da média complexidade (M1). Pelas suas características e importância assistencial, os gestores devem desenvolver esforços no sentido de que cada município sede de módulo assistencial disponha de, pelo menos uma, destas Unidades, garantindo, assim, assistência às urgências com observação até 24 horas para sua própria população ou para um agrupamento de municípios para os quais seja referência.

2.1 - Atribuições

Estas Unidades, integrantes do Sistema Estadual de Urgências e Emergências e de sua respectiva rede assistencial, devem estar aptas a prestar atendimento resolutivo aos pacientes acometidos por quadros agudos ou crônicos agudizados.

São estruturas de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde e unidades de saúde da família e as Unidades Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências, com importante potencial de complacência da enorme demanda que hoje se dirige aos pronto socorros, além do papel ordenador dos fluxos da urgência. Assim, têm como principais missões:

Atender aos usuários do SUS portadores de quadro clínico agudo de qualquer natureza, dentro dos limites estruturais da unidade e, em especial, os casos de baixa complexidade, à noite e nos finais de semana, quando a rede básica e o Programa de Saúde da Família não estão ativos;

- Descentralizar o atendimento de pacientes com quadros agudos de média complexidade;
- Dar retaguarda às unidades básicas de saúde e de saúde da família;
- Diminuir a sobrecarga dos hospitais de maior complexidade que hoje atendem esta demanda;
- Ser entreposto de estabilização do paciente crítico para o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.
- Desenvolver ações de saúde através do trabalho de equipe interdisciplinar, sempre que necessário, com o objetivo de acolher, intervir em sua condição clínica e referenciar para a rede básica de saúde, para a rede especializada ou para internação hospitalar, proporcionando uma continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população usuária

(beneficiando os pacientes agudos e não-agudos e favorecendo, pela continuidade do acompanhamento, principalmente os pacientes com quadros crônico-degenerativos, com a prevenção de suas agudizações frequentes);

- Articular-se com unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico, e com outras instituições e serviços de saúde do sistema loco regional, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contra-referência;
- Ser observatório do sistema e da saúde da população, subsidiando a elaboração de estudos epidemiológicos e a construção de indicadores de saúde e de serviço que contribuam para a avaliação e planejamento da atenção integral às urgências, bem como de todo o sistema de saúde.

2.2 - Dimensionamento e Organização Assistencial

Estas Unidades devem contar, no mínimo, com equipe de saúde composta por médico e enfermeiro nas 24 horas para atendimento contínuo de clínica médica e clínica pediátrica.

Nos casos em que a estrutura loco regional exigir, tomando-se em conta as características epidemiológicas, indicadores de saúde como morbidade e mortalidade, e características da rede assistencial, poderá ser ampliada a equipe, contemplando as áreas de clínica cirúrgica, ortopedia e odontologia de urgência.

Estas Unidades devem contar com suporte ininterrupto de laboratório de patologia clínica de urgência, radiologia, os equipamentos para a atenção às urgências, os medicamentos definidos por esta portaria, leitos de observação de 06 a 24 horas, além de acesso a transporte adequado e ligação com a rede hospitalar através da central de regulação médica de urgências e o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel. Nos casos em que tais centrais ainda não estejam estruturadas, a referência hospitalar bem como a retaguarda de ambulâncias de suporte básico, avançado e de transporte deverão ser garantidos mediante pactuação prévia, de caráter municipal ou regional.

A observação de unidades 24 horas não hospitalares de atendimento às urgências em várias localidades do país mostrou ser adequada a seguinte relação entre cobertura populacional / número de atendimentos em 24 horas / número de profissionais médicos por plantão / número de leitos de observação / percentual de pacientes em observação e percentual de encaminhamentos para internação:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

PORTE	População da região de cobertura	Número de atendimentos médicos em 24 horas	Número de médicos por plantão	Número de leitos de observação	Percentual pacientes em observação	Percentual encaminhamentos para internação
I	50.000 a 75.000 habitantes	100 pacientes	1 pediatra 1 clínico	6 leitos	10 %	3 %
II	75.000 a 150.000 habitantes	300 pacientes	2 pediatras 2 clínicos	12 leitos	10 %	3 %
III	150.000 a 250.000 habitantes	450 pacientes	3 pediatras 3 clínicos	18 leitos	10 %	3 %

Estes números e mesmo a composição das equipes poderão variar, de forma complementar, de acordo com a realidade loco-regional, tomando-se em conta inclusive a sazonalidade apresentada por alguns tipos de afecções, como por exemplo, o aumento de demanda de doenças respiratórias verificado na clínica pediátrica e na clínica de adultos / idosos durante o inverno ou o aumento no número de acidentes em estradas nos períodos de férias escolares.

Da mesma forma, nas regiões onde a morbi-mortalidade por causas externas como violências, traumas e/ou acidentes de trânsito seja estatisticamente marcante, estando os óbitos por estas causas entre as primeiras causas de mortalidade, as equipes poderão ser acrescidas de médicos cirurgiões gerais e ortopedistas, a critério dos gestores loco-regionais. Na Unidade tipo I, por se tratar de serviço com equipe reduzida, deverá haver sempre um profissional médico adicional de sobreaviso, que possa ser acionado para acompanhamento de pacientes críticos ou com instabilidade cardiorespiratória, quando estes necessitem ser removidos e não haja serviço pré-hospitalar móvel estruturado.

2.3 - Recursos Humanos

As Unidades Não-Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências deverão contar, obrigatoriamente, com os seguintes profissionais: coordenador ou gerente, médico clínico geral, médico pediatra, enfermeiro, técnico/auxiliar de enfermagem, técnico de radiologia, auxiliar de serviços gerais, auxiliar administrativo e, quando houver laboratório na unidade, também deverão contar com bioquímico, técnico de laboratório e auxiliar de laboratório. Outros profissionais poderão compor a equipe, de acordo com a definição do gestor local ou gestores loco-regionais, como: assistente social, odontólogo, cirurgião geral, ortopedista, ginecologista, motorista, segurança e outros.

2.3.1 - Habilitação dos Profissionais

Considerando-se que as urgências não se constituem em especialidade médica ou de enfermagem e que nos cursos de graduação a atenção dada à área ainda é bastante insuficiente, entende-se que os profissionais que venham a atuar nas Unidades Não Hospitalares devam ser habilitados pelos Núcleos de Educação em Urgências, cuja criação é indicada pelo presente Regulamento - Capítulo VII.

2.4 - Área Física

A área física deve ser estruturada de acordo com o tamanho e complexidade da unidade, conforme legenda a seguir: Opcional: * Desejável: ** Obrigatório: *** São consideradas as seguintes áreas físicas para a adequada estruturação das Unidades Não Hospitalares de Atendimento de Urgência:

2.4.1 - Bloco de Pronto Atendimento:

- Sala de recepção e espera (com sanitários para usuários) ***
- Sala de arquivo de prontuário médico ***
- Sala de triagem classificatória de risco ***
- Consultórios médicos ***
- Consultório odontológico *
- Sala para Assistente Social *
- Sala para Atendimento Psicológico *

2.4.2 - Bloco de Apoio Diagnóstico

· Sala para radiologia *** (no local, exceto quando houver hierarquia entre as unidades 24 horas não hospitalares de atendimento de urgência de diferentes portes em uma determinada localidade e desde que haja garantia de acesso e transporte, dentro de intervalo de tempo tecnicamente aceitável, de acordo com parâmetros construídos pelas equipes loco-regionais).

· Laboratório de Patologia Clínica *** (no local ou com acesso garantido aos exames, dentro de um intervalo de tempo tecnicamente aceitável, de acordo com parâmetros construídos pelas equipes loco-regionais).

- Sala de coleta * (quando o laboratório for acessível, isto é, fora da unidade).

2.4.3 - Bloco de Procedimentos:

- Sala para suturas ***
- Sala de curativos contaminados ***
- Sala para inaloterapia / medicação ***
- Sala de gesso *
- Sala de Pequena Cirurgia *

2.4.4 - Bloco de Urgência / Observação:

- Sala de reanimação e estabilização / Sala de urgência ***
- Salas de observação masculina, feminina e pediátrica (com posto de enfermagem, sanitários e chuveiros) ***
- Sala de isolamento (com ante-sala, sanitário e chuveiro exclusivos) **

2.4.5 - Bloco de Apoio Logístico

- Farmácia (exclusiva para dispensação interna) ***
- Almoxarifado ***
- Expurgo/Lavagem de material ***
- Central de material esterilizado ***
- Rouparia ***
- Necrotério ***

2.4.6 - Bloco de Apoio Administrativo · Salas de Gerência e Administração ***

- Sala de reunião *
- Sala de descanso para funcionários (com sanitários e chuveiros) ***
- Vestiários para funcionários ***
- Copa/Refeitório ***
- Depósito de Material de Limpeza ***
- Área para limpeza geral ***
- Local de acondicionamento de lixo ***
- Estacionamento (ambulâncias, pacientes e funcionários) **

2.4.7 - Caracterização da área física em relação aos fluxos internos e organização do processo de trabalho:

A área física acima descrita foi dividida em blocos porque é aconselhável, do ponto de vista funcional, que estas áreas estejam mais ou menos contíguas, dando o máximo de racionalidade possível ao fluxo dentro da unidade. Assim, o bloco de pronto atendimento deve apresentar uma entrada para pacientes que vem por busca espontânea, deambulando, que dá acesso direto à recepção e sua respectiva sala de espera. Neste mesmo bloco, deve ser estruturado o acolhimento dos pacientes, que pode ser feito pela própria recepção ou por funcionários designados e treinados para este fim, dependendo do volume da demanda. A seguir deve ser realizada a triagem classificatória de risco. O processo de triagem classificatória deve ser realizado por profissional de saúde, de nível superior, mediante treinamento específico e utilização de protocolos pré-estabelecidos e tem por objetivo avaliar o grau de urgência das queixas dos pacientes, colocando-os em ordem de prioridade para o atendimento. A esta triagem classificatória é vedada a dispensa de pacientes antes que estes recebam atendimento médico. Após a triagem, os pacientes são encaminhados aos consultórios médicos. Uma vez realizado o atendimento, o paciente deve ter sua referência garantida mediante encaminhamento realizado através das centrais de regulação ou, quando estas não existirem, através de fluxos previamente pactuados.

O bloco de urgência deve ter uma outra entrada, com acesso coberto para ambulâncias, portas amplas para a entrada de pacientes em macas e fluxo ágil até a sala de emergência. Esta deve comportar o atendimento de dois ou mais casos simultaneamente, dependendo do porte da unidade. As macas devem apresentar rodas e grades e devem estar distribuídas de forma a garantir a livre circulação da equipe ao seu redor. Esta sala deve ser equipada com materiais e equipamentos necessários para atendimento de urgência clínica e/ou cirúrgica de adultos e crianças. Os medicamentos utilizados na primeira abordagem do paciente grave também devem estar disponíveis na própria sala. A entrada de um paciente na sala de urgência poderá ser anunciada por aviso sonoro ou comunicação verbal. Em qualquer uma das situações, um médico, um enfermeiro e auxiliares de enfermagem devem dirigir-se imediatamente para a sala. O acesso da sala de urgência aos leitos de observação deve ser fácil e estas áreas devem ser, de preferência, contíguas.

É aconselhável que os blocos de apoio diagnóstico e de procedimentos tenham situação intermediária entre os blocos de pronto atendimento e de atendimento de urgência, com acesso fácil e ao mesmo tempo independente para cada um deles.

Quanto aos blocos de apoio logístico e administração, devem estar situados de forma a não obstruir o fluxo entre os demais blocos já mencionados.

As salas e áreas de assistência devem obedecer às Normas e Padrões de Construções e Instalações de Serviços de Saúde.

2.5 - Materiais e Equipamentos

Alguns materiais e equipamentos devem, necessariamente, fazer parte do arsenal de qualquer unidade 24 horas como:

Estetoscópio adulto/infantil, esfigmomanômetro adulto/infantil, otoscópio com espéculos adulto/infantil, oftalmoscópio, espelho laríngeo, bolsa autoinflável (ambú) adulto/infantil, desfibrilador com marca-passo externo, monitor cardíaco, oxímetro de pulso, eletrocardiógrafo, glicosímetro, aspirador de secreção, bomba de infusão com bateria e equipo universal, cilindro de oxigênio portátil e rede canalizada de gases ou torpedo de O² (de acordo com o porte da unidade), maca com rodas e grades, respirador mecânico adulto/infantil, foco cirúrgico portátil, foco cirúrgico com bateria, negatoscópios nos consultórios, serra de gesso, máscaras laríngeas e cânulas endotraqueais de vários tamanhos, cateteres de aspiração, adaptadores para cânulas, cateteres nasais, sondas para aspiração traqueal de vários tamanhos, luvas de procedimentos, máscara para ressuscitador adulto/infantil, ressuscitadores infantil e adulto com reservatório, cadarços para fixação de cânula, laringoscópio infantil/adulto com conjunto de lâminas, cânulas orofaríngeas adulto/infantil, jogos de pinças de retirada de corpos estranhos de nariz, ouvido e garganta, fios cirúrgicos, fios-guia para intubação, pinça de Magyll, bisturi (cabo e lâmina), material para cricotiroidostomia, drenos para tórax, pacotes de gaze estéril, pacote de compressa estéril, esparadrapo, material para punção de vários tamanhos incluindo agulhas metálicas e plásticas, agulhas especiais para punção óssea, garrote, equipos de macro e microgotas, cateteres específicos para dissecação de veias, tamanho adulto/infantil, tesoura, seringas de vários tamanhos, torneiras de 3 vias, frascos de solução salina, caixa completa de pequena cirurgia, frascos de drenagem de tórax, extensões para drenos torácicos, sondas vesicais, coletores de urina, espátulas de madeira, sondas nasogástricas, eletrodos descartáveis, equipamentos de proteção individual para equipe de

atendimento, cobertor para conservação do calor do corpo, travesseiros e lençóis, pacote de roupas para pequena cirurgia, conjunto de colares cervicais (tamanho P, M e G), prancha longa para imobilização da vítima em caso de trauma, prancha curta para massagem cardíaca, gerador de energia elétrica compatível com o consumo da unidade, sistema de telefonia e de comunicação.

2.6 - Medicamentos

Abaixo a lista de medicamentos que devem estar disponíveis na unidade de urgência, contemplando medicamentos usados na primeira abordagem dos pacientes graves e também sintomáticos, antibióticos e anticonvulsivantes, uma vez que alguns pacientes poderão permanecer nestas unidades por um período de até 24 horas ou, excepcionalmente, por mais tempo se houver dificuldade para internação hospitalar: Adrenalina, Água destilada, Aminofilina, Amiodarona, Amitriptilina, Ampicilina, Atropina, Bicarbonato de sódio, Biperideno, Brometo de Ipratrópio, Bupivacaína, Captopril, Carbamazepina, Carvão ativado, Cefalexina, Cefalotina, Cetoprofeno, Clister Glicerinado, Clordiazepóxido, Cloridrato de Clonidina, Cloridrato de Hidralazina, Cloreto de potássio, Cloreto de sódio, Clorpromazina, Clorafenicol, Codeína, Complexo B injetável, Deslanosídeo, Dexametasona, Diazepam, Diclofenaco de sódio, Digoxina, Dipirona, Enalapril, Escopolamina (hioscina), Fenitoína, Fenobarbital, Fenoterol Bromidrato, Flumazenil, Furosemida, Gentamicina, Glicose isotônica, Glicose hipertônica, Gluconato de Cálcio, Haloperidol, Hidrocortisona, Insulina, Isossorbida, Lidocaína, Manitol, Meperidina, Metildopa, Metilergometrina, Metilprednisolona, Metoclopramida, Metoprolol, Midazolam, Nifedipina, Nistatina, Nitroprussiato de sódio, Óleo mineral, Omeprazol, Oxacilina, Paracetamol, Penicilina, Prometazina, Propranolol, Ranitidina, Ringer Lactato, Sais para reidratação oral, Salbutamol, Soro glico-fisiológico, Soro Fisiológico, Soro Glicosado, Sulfadiazina prata, Sulfametoxazol + trimetoprim, Sulfato de magnésio, Tiamina (Vit. B1), Tramadol, Tobramicina Colírio, Verapamil, Vitamina K.

2.7 - Estruturação da Grade de Referência

As Unidades Não-Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências devem possuir retaguarda de maior complexidade previamente pactuada, com fluxo e mecanismos de transferência claros, mediados pela Central de Regulação, a fim de garantir o encaminhamento dos casos que extrapolem sua complexidade. Além disso, devem garantir transporte para os casos mais graves, através do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, onde ele existir, ou outra forma de transporte que venha a ser pactuada. Também devem estar pactuados os fluxos para elucidação diagnóstica e avaliação especializada, além de se dar ênfase especial ao re-direcionamento dos pacientes para a rede básica e Programa de Saúde da Família, para o adequado seguimento de suas patologias de base e condições de saúde, garantindo acesso não apenas a ações curativas, mas a todas as atividades promocionais que devem ser implementadas neste nível de assistência.

CAPÍTULO IV ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR MÓVEL

Considera-se como nível pré-hospitalar móvel na área de urgência, o atendimento que procura chegar precocemente à vítima, após ter ocorrido um agravo à sua saúde (de natureza clínica, cirúrgica, traumática, inclusive as psiquiátricas), que possa levar a sofrimento, seqüelas ou mesmo à morte, sendo necessário, portanto,

prestar-lhe atendimento e/ou transporte adequado a um serviço de saúde devidamente hierarquizado e integrado ao Sistema Único de Saúde. Podemos chamá-lo de atendimento pré-hospitalar móvel primário quando o pedido de socorro for oriundo de um cidadão ou de atendimento pré-hospitalar móvel secundário quando a solicitação partir de um serviço de saúde, no qual o paciente já tenha recebido o primeiro atendimento necessário à estabilização do quadro de urgência apresentado, mas necessite ser conduzido a outro serviço de maior complexidade para a continuidade do tratamento.

O Serviço de atendimento pré-hospitalar móvel deve ser entendido como uma atribuição da área da saúde, sendo vinculado a uma Central de Regulação, com equipe e frota de veículos compatíveis com as necessidades de saúde da população de um município ou uma região, podendo, portanto, extrapolar os limites municipais. Esta região de cobertura deve ser previamente definida, considerando-se aspectos demográficos, populacionais, territoriais, indicadores de saúde, oferta de serviços e fluxos habitualmente utilizados pela clientela. O serviço deve contar com a retaguarda da rede de serviços de saúde, devidamente regulada, disponibilizada conforme critérios de hierarquização e regionalização formalmente pactuados entre os gestores do sistema loco-regional.

Para um adequado atendimento pré-hospitalar móvel o mesmo deve estar vinculado a uma Central de Regulação de Urgências e Emergências. A central deve ser de fácil acesso ao público, por via telefônica, em sistema gratuito (192 como número nacional de urgências médicas ou outro número exclusivo da saúde, se o 192 não for tecnicamente possível), onde o médico regulador, após julgar cada caso, define a resposta mais adequada, seja um conselho médico, o envio de uma equipe de atendimento ao local da ocorrência ou ainda o acionamento de múltiplos meios. O número de acesso da saúde para socorros de urgência deve ser amplamente divulgado junto à comunidade. Todos os pedidos de socorro médico que deem entrada por meio de outras centrais, como a da polícia militar (190), do corpo de bombeiros (193) e quaisquer outras existentes, devem ser, imediatamente retransmitidos à Central de Regulação por intermédio do sistema de comunicação, para que possam ser adequadamente regulados e atendidos.

O atendimento no local é monitorado via rádio pelo médico regulador que orienta a equipe de intervenção quanto aos procedimentos necessários à condução do caso. Deve existir uma rede de comunicação entre a Central, as ambulâncias e todos os serviços que recebem os pacientes.

Os serviços de segurança e salvamento, sempre que houver demanda de atendimento de eventos com vítimas ou doentes, devem orientar-se pela decisão do médico regulador de urgências. Podem ser estabelecidos protocolos de despacho imediato de seus recursos de atenção às urgências em situações excepcionais, mas, em nenhum caso, estes despachos podem ser feitos sem comunicação simultânea com o regulador e transferência do chamado de socorro para exercício da regulação médica.

1 - Equipe Profissional

Os serviços de atendimento pré-hospitalar móvel devem contar com equipe de profissionais oriundos da área da saúde e não oriundos da área da saúde. Considerandose que as urgências não se constituem em especialidade médica ou de enfermagem e que

nos cursos de graduação a atenção dada à área ainda é bastante insuficiente, entende-se que os profissionais que venham a atuar nos Serviços de Atendimento Pré-hospitalar Móvel (oriundos e não oriundos da área de saúde) devam ser habilitados pelos Núcleos de Educação em Urgências, cuja criação é indicada pelo presente Regulamento e cumpram o conteúdo curricular mínimo nele proposto - Capítulo VII.

1.1 – Equipe de Profissionais Oriundos da Saúde

A equipe de profissionais oriundos da área da saúde deve ser composta por: - Coordenador do Serviço: profissional oriundo da área da saúde, com experiência e conhecimento comprovados na atividade de atendimento pré-hospitalar às urgências e de gerenciamento de serviços e sistemas;

- Responsável Técnico: Médico responsável pelas atividades médicas do serviço;

- Responsável de Enfermagem:

Enfermeiro responsável pelas atividades de enfermagem ;

- Médicos Reguladores: médicos que, com base nas informações colhidas dos usuários, quando estes acionam a central de regulação, são os responsáveis pelo gerenciamento, definição e operacionalização dos meios disponíveis e necessários para responder a tais solicitações, utilizando-se de protocolos técnicos e da faculdade de arbitrar sobre os equipamentos de saúde do sistema necessários ao adequado atendimento do paciente;

- Médicos Intervencionistas: médicos responsáveis pelo atendimento necessário para a reanimação e estabilização do paciente, no local do evento e durante o transporte;

- Enfermeiros Assistenciais: enfermeiros responsáveis pelo atendimento de enfermagem necessário para a reanimação e estabilização do paciente, no local do evento e durante o transporte;

- Auxiliares e Técnicos de Enfermagem: atuação sob supervisão imediata do profissional enfermeiro;

OBS: As responsabilidades técnicas poderão ser assumidas por profissionais da equipe de intervenção, sempre que a demanda ou o porte do serviço assim o permitirem.

Além desta equipe de saúde, em situações de atendimento às urgências relacionadas às causas externas ou de pacientes em locais de difícil acesso, deverá haver uma ação pactuada, complementar e integrada de outros profissionais não oriundos da saúde – bombeiros militares, policiais militares e rodoviários e outros, formalmente reconhecidos pelo gestor público para o desempenho das ações de segurança, socorro público e salvamento, tais como: sinalização do local, estabilização de veículos acidentados, reconhecimento e gerenciamento de riscos potenciais (incêndio, materiais energizados, produtos perigosos) obtenção de acesso ao paciente e suporte básico de vida.

1.1.1 - Perfil dos Profissionais Oriundos da Área da Saúde e respectivas Competências/Atribuições:

1.1.1.1 - Médico: Profissional de nível superior titular de Diploma de Médico, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina de sua jurisdição, habilitado ao exercício da medicina pré-hospitalar, atuando nas áreas de regulação médica, suporte avançado de vida, em todos os cenários de atuação do pré-hospitalar e nas ambulâncias, assim como na gerência do sistema, habilitado conforme os termos deste Regulamento.

Requisitos Gerais: equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; capacidade física e mental para a atividade; iniciativa e facilidade de comunicação; destreza manual e física para trabalhar em unidades móveis; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: exercer a regulação médica do sistema; conhecer a rede de serviços da região; manter uma visão global e permanentemente atualizada dos meios disponíveis para o atendimento pré-hospitalar e das portas de urgência, checando periodicamente sua capacidade operacional; recepção dos chamados de auxílio, análise da demanda, classificação em prioridades de atendimento, seleção de meios para atendimento (melhor resposta), acompanhamento do atendimento local, determinação do local de destino do paciente, orientação telefônica; manter contato diário com os serviços médicos de emergência integrados ao sistema; prestar assistência direta aos pacientes nas ambulâncias, quando indicado, realizando os atos médicos possíveis e necessários ao nível pré-hospitalar; exercer o controle operacional da equipe assistencial; fazer controle de qualidade do serviço nos aspectos inerentes à sua profissão; avaliar o desempenho da equipe e subsidiar os responsáveis pelo programa de educação continuada do serviço; obedecer às normas técnicas vigentes no serviço; preencher os documentos inerentes à atividade do médico regulador e de assistência pré-hospitalar; garantir a continuidade da atenção médica ao paciente grave, até a sua recepção por outro médico nos serviços de urgência; obedecer ao código de ética médica.

1.1.1.2 - Enfermeiro: Profissional de nível superior titular do diploma de Enfermeiro, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição, habilitado para ações de enfermagem no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel, conforme os termos deste Regulamento, devendo além das ações assistenciais, prestar serviços administrativos e operacionais em sistemas de atendimento pré-hospitalar.

Requisitos Gerais: disposição pessoal para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; capacidade física e mental para a atividade; disposição para cumprir ações orientadas; experiência profissional prévia em serviço de saúde voltado ao atendimento de urgências e emergências; iniciativa e facilidade de comunicação; condicionamento físico para trabalhar em unidades móveis; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a recertificação periódica.

Competências/Atribuições: supervisionar e avaliar as ações de enfermagem da equipe no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel; executar prescrições médicas por telemedicina; prestar cuidados de enfermagem de maior complexidade técnica a pacientes graves e com risco de vida, que exijam conhecimentos científicos adequados e capacidade de tomar decisões imediatas; prestar a assistência de enfermagem à gestante, a parturiente e ao recém nato; realizar partos sem distócia; participar nos programas de treinamento e aprimoramento de pessoal de saúde em urgências, particularmente nos programas de educação continuada; fazer controle de qualidade do serviço nos aspectos inerentes à sua profissão; subsidiar os responsáveis pelo desenvolvimento de recursos humanos para as

necessidades de educação continuada da equipe; obedecer a Lei do Exercício Profissional e o Código de Ética de Enfermagem; conhecer equipamentos e realizar manobras de extração manual de vítimas.

1.1.1.3 - Técnico de Enfermagem: Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Enfermagem, titular do certificado ou diploma de Técnico de Enfermagem, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Exerce atividades auxiliares, de nível técnico, sendo habilitado para o atendimento Pré-Hospitalar Móvel, integrando sua equipe, conforme os termos deste Regulamento. Além da intervenção conservadora no atendimento do paciente, é habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do profissional Enfermeiro, dentro do âmbito de sua qualificação profissional.

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal para a atividade; capacidade física e mental para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; disponibilidade para re-certificação periódica; experiência profissional prévia em serviço de saúde voltado ao atendimento de urgências e emergências; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: assistir ao enfermeiro no planejamento, programação, orientação e supervisão das atividades de assistência de enfermagem; prestar cuidados diretos de enfermagem a pacientes em estado grave, sob supervisão direta ou à distância do profissional enfermeiro; participar de programas de treinamento e aprimoramento profissional especialmente em urgências/emergências; realizar manobras de extração manual de vítimas.

1.1.1.4 - Auxiliar de Enfermagem: Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Auxiliar de enfermagem e curso de especialização de nível médio em urgências, titular do certificado de Auxiliar de Enfermagem com especialização em urgências, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Exerce atividades auxiliares básicas, de nível médio, habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do profissional Enfermeiro, dentro do âmbito de sua qualificação profissional e conforme os termos desta Portaria.

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal para a atividade; capacidade física e mental para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; disponibilidade para re-certificação periódica; experiência profissional prévia em serviço de saúde voltado ao atendimento de urgências e emergências; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: auxiliar o enfermeiro na assistência de enfermagem; prestar cuidados de enfermagem a pacientes sob supervisão direta ou à distância do profissional enfermeiro; observar, reconhecer e descrever sinais e sintomas, ao nível de sua qualificação; ministrar medicamentos por via oral e parenteral mediante prescrição do médico regulador por telemedicina; fazer curativos; prestar cuidados de conforto ao paciente e zelar por sua segurança; realizar manobras de extração manual de vítimas.

1.2 – Equipe de Profissionais Não Oriundos da Saúde, Perfis e Respectivas Competências/Atribuições:

A equipe de profissionais não oriundos da área da saúde deve ser composta por, com os seguintes perfis e competências/atribuições:

1.2.1 - Telefonista – Auxiliar de Regulação: Profissional de nível básico, habilitado a prestar atendimento telefônico às solicitações de auxílio provenientes da população, nas centrais de regulação médica, devendo anotar dados básicos sobre o chamado (localização, identificação do solicitante, natureza da ocorrência) e prestar informações gerais. Sua atuação é supervisionada diretamente e permanentemente pelo médico regulador. Sua capacitação e atuação seguem os padrões previstos neste Regulamento.

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; capacidade de manter sigilo profissional; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a recertificação periódica.

Competências/Atribuições: atender solicitações telefônicas da população; anotar informações colhidas do solicitante, segundo questionário próprio; prestar informações gerais ao solicitante; estabelecer contato radiofônico com ambulâncias e/ou veículos de atendimento pré-hospitalar; estabelecer contato com hospitais e serviços de saúde de referência a fim de colher dados e trocar informações; anotar dados e preencher planilhas e formulários específicos do serviço; obedecer aos protocolos de serviço; atender às determinações do médico regulador.

1.2.2 - Rádio-Operador: Profissional de nível básico habilitado a operar sistemas de radiocomunicação e realizar o controle operacional de uma frota de veículos de emergência, obedecendo aos padrões de capacitação previstos neste Regulamento.

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; disponibilidade para re-certificação periódica; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a recertificação periódica.

Competências/Atribuições: operar o sistema de radiocomunicação e telefonia nas Centrais de Regulação; exercer o controle operacional da frota de veículos do sistema de atendimento pré-hospitalar móvel; manter a equipe de regulação atualizada a respeito da situação operacional de cada veículo da frota; conhecer a malha viária e as principais vias de acesso de todo o território abrangido pelo serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.

1.2.3 - Condutor de Veículos de Urgência:

1.2.3.1 - Veículos Terrestres: Profissional de nível básico, habilitado a conduzir veículos de urgência padronizados pelo código sanitário e pelo presente Regulamento como veículos terrestres, obedecendo aos padrões de capacitação e atuação previstos neste Regulamento.

Requisitos Gerais: maior de vinte e um anos; disposição pessoal para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; habilitação profissional como motorista de veículos de transporte de pacientes, de acordo com a legislação em vigor (Código Nacional de Trânsito); capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a recertificação periódica.

Competências/Atribuições: conduzir veículo terrestre de urgência destinado ao atendimento e transporte de pacientes; conhecer integralmente o veículo e realizar manutenção básica do mesmo; estabelecer contato radiofônico (ou telefônico) com a central de regulação médica e seguir suas orientações; conhecer a malha viária local; conhecer a localização de todos os estabelecimentos de saúde integrados ao sistema assistencial local, auxiliar a equipe de saúde nos gestos básicos de suporte à vida; auxiliar a equipe nas imobilizações e transporte de vítimas; realizar medidas reanimação cardiopulmonar básica; identificar todos os tipos de materiais existentes nos veículos de socorro e sua utilidade, a fim de auxiliar a equipe de saúde.

1.2.3.2 - Veículos Aéreos: Profissional habilitado à operação de aeronaves, segundo as normas e regulamentos vigentes do Comando da Aeronáutica/Código Brasileiro de Aeronáutica/Departamento de Aviação Civil, para atuação em ações de atendimento pré-hospitalar móvel e transporte inter-hospitalar sob a orientação do médico da aeronave, respeitando as prerrogativas legais de segurança de vôo, obedecendo aos padrões de capacitação e atuação previstos neste Regulamento.

Requisitos Gerais: de acordo com a legislação vigente no país (Lei nº 7.183, de 5 de abril de 1984; Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986; e Portaria nº 3.016, de 5 de fevereiro de 1988 – do Comando da Aeronáutica), além de disposição pessoal para a atividade, equilíbrio emocional e autocontrole, disposição para cumprir ações orientadas, capacidade de trabalhar em equipe e disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: cumprir as normas e rotinas operacionais vigentes no serviço a que está vinculado, bem como a legislação específica em vigor; conduzir veículo aéreo destinado ao atendimento de urgência e transporte de pacientes; acatar as orientações do médico da aeronave; estabelecer contato radiofônico (ou telefônico) com a central de regulação médica e seguir suas orientações; conhecer a localização dos estabelecimentos de saúde integrados ao sistema assistencial que podem receber aeronaves; auxiliar a equipe de saúde nos gestos básicos de suporte à vida; auxiliar a equipe nas imobilizações e transporte de vítimas; realizar medidas reanimação cardiopulmonar básica; identificar todos os tipos de materiais existentes nas aeronaves de socorro e sua utilidade, a fim de auxiliar a equipe de saúde.

1.2.3.3– Veículos Aquáticos: Profissional habilitado à operação de embarcações, segundo as normas e regulamentos vigentes no país, para atuação em ações de atendimento pré-hospitalar móvel e transporte inter-hospitalar sob a orientação do médico da embarcação, respeitando as prerrogativas legais de segurança de navegação.

Requisitos Gerais: Os já determinados pela legislação específica para condutores de embarcações, além de disposição pessoal para a atividade, equilíbrio emocional e autocontrole, disposição para cumprir ações orientadas, capacidade de trabalhar em equipe e disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: cumprir as normas e rotinas operacionais vigentes no serviço a que está vinculado, bem como a legislação específica em vigor; conduzir veículo aquático destinado ao atendimento de urgência e transporte de pacientes; acatar as orientações do médico da embarcação; estabelecer contato radiofônico (ou telefônico) com a central de regulação médica e seguir suas orientações; auxiliar a equipe de saúde nos gestos básicos de suporte à vida; auxiliar a equipe nas imobilizações e transporte de vítimas; realizar medidas reanimação cardiopulmonar básica; identificar todos os tipos de materiais existentes nas embarcações de socorro e sua utilidade, a fim de auxiliar a equipe de saúde.

1.2.4 - Profissionais Responsáveis pela Segurança:

Policiais militares, rodoviários ou outros profissionais, todos com nível médio, reconhecidos pelo gestor público da saúde para o desempenho destas atividades, em serviços normatizados pelo SUS, regulados e orientados pelas Centrais Públicas de Regulação Médica das Urgências. Atuam na identificação de situações de risco, exercendo a proteção das vítimas e dos profissionais envolvidos no atendimento. Fazem resgate de vítimas de locais ou situações que impossibilitam o acesso da equipe de saúde. Podem realizar suporte básico de vida, com ações não invasivas, sob supervisão médica direta ou à distância, sempre que a vítima esteja em situação que impossibilite o acesso e manuseio pela equipe de saúde, obedecendo aos padrões de capacitação e atuação previstos neste Regulamento;

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal e capacidade física e mental para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; capacitação específica por meio dos Núcleos de Educação em Urgências, conforme conteúdo estabelecido por este Regulamento; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: comunicar imediatamente a existência da ocorrência à Central de Regulação Médica de Urgências; avaliar a cena do evento, identificando as circunstâncias da ocorrência e reportando-as ao médico regulador ou à equipe de saúde por ele designada; identificar e gerenciar situações de risco na cena do acidente, estabelecer a segurança da área de operação e orientar a movimentação da equipe de saúde; realizar manobras de suporte básico de vida sob orientação do médico regulador; remover as vítimas para local seguro onde possa receber o atendimento da equipe de saúde; estabilizar veículos acidentados; realizar manobras de desencarceramento e extração manual ou com emprego de equipamentos próprios; avaliar as condições da vítima, observando e comunicando ao médico regulador as condições de respiração, pulso e consciência; transmitir, via rádio, ao médico regulador, a correta descrição da vítima e da cena; conhecer as técnicas de transporte do paciente traumatizado; manter vias aéreas permeáveis com manobras manuais e não invasivas, administrar oxigênio e realizar ventilação artificial; realizar circulação artificial pela técnica de

compressão torácica externa; controlar sangramento externo por pressão direta, elevação do membro e ponto de pressão, utilizando curativos e bandagens; mobilizar e remover pacientes com proteção da coluna vertebral, utilizando pranchas e outros equipamentos de imobilização e transporte; aplicar curativos e bandagens; imobilizar fraturas, utilizando os equipamentos disponíveis em seus veículos; dar assistência ao parto normal em período expulsivo e realizar manobras básicas ao recém nato e parturiente; prestar primeiro atendimento à intoxicações, sob orientação do médico regulador; conhecer e saber operar todos os equipamentos e materiais pertencentes ao veículo de atendimento; conhecer e usar os equipamentos de bioproteção individual; preencher os formulários e registros obrigatórios do sistema de atenção às urgências e do serviço; manter-se em contato com a Central de Regulação, repassando os informes sobre a situação da cena e do paciente ao médico regulador, para decisão e monitoramento do atendimento pelo mesmo; repassar as informações do atendimento à equipe de saúde designada pelo médico regulador para atuar no local do evento.

1.2.5 - Bombeiros Militares:

Profissionais Bombeiros Militares, com nível médio, reconhecidos pelo gestor público da saúde para o desempenho destas atividades, em serviços normatizados pelo SUS, regulados e orientados pelas Centrais de Regulação. Atuam na identificação de situações de risco e comando das ações de proteção ambiental, da vítima e dos profissionais envolvidos no seu atendimento, fazem o resgate de vítimas de locais ou situações que impossibilitam o acesso da equipe de saúde. Podem realizar suporte básico de vida, com ações não invasivas, sob supervisão médica direta ou à distância, obedecendo aos padrões de capacitação e atuação previstos neste Regulamento.

Requisitos Gerais: maior de dezoito anos; disposição pessoal e capacidade física e mental para a atividade; equilíbrio emocional e autocontrole; disposição para cumprir ações orientadas; capacitação específica por meio dos Núcleos de Educação em Urgências, conforme conteúdo estabelecido por este Regulamento; capacidade de trabalhar em equipe; disponibilidade para a capacitação discriminada no Capítulo VII, bem como para a re-certificação periódica.

Competências/Atribuições: comunicar imediatamente a existência de ocorrência com potencial de vítimas ou demandas de saúde à Central de Regulação Médica de Urgências; avaliar a cena do evento, identificando as circunstâncias da ocorrência e reportando-as ao médico regulador ou à equipe de saúde por ele designada; identificar e gerenciar situações de risco na cena do acidente, estabelecer a área de operação e orientar a movimentação da equipe de saúde; realizar manobras de suporte básico de vida, sob orientação do médico regulador; obter acesso e remover a/s vítima/s para local seguro onde possam receber o atendimento adequado pela equipe de saúde e se solicitado pela mesma ou designado pelo médico regulador, transportar as vítimas ao serviço de saúde determinado pela regulação médica; estabilizar veículos acidentados; realizar manobras de desencarceramento e extração manual ou com emprego de equipamentos especializados de bombeiro; avaliar as condições da vítima, identificando e informando ao médico regulador as condições de respiração, pulso e consciência, assim como uma descrição geral da sua situação e das circunstâncias da ocorrência, incluindo informações de testemunhas; transmitir, ao médico regu-

lador a correta descrição da cena da urgência e do paciente; conhecer as técnicas de transporte do paciente traumatizado; manter vias aéreas pérvias com manobras manuais e não invasivas, administrar oxigênio e realizar ventilação artificial; realizar circulação artificial por meio da técnica de compressão torácica externa; controlar sangramento externo, por pressão direta, elevação do membro e ponto de pressão, utilizando curativos e bandagens; mobilizar e remover pacientes com proteção da coluna vertebral, utilizando colares cervicais, pranchas e outros equipamentos de imobilização e transporte; aplicar curativos e bandagens; imobilizar fraturas utilizando os equipamentos disponíveis; prestar o primeiro atendimento à intoxicações, de acordo com protocolos acordados ou por orientação do médico regulador; dar assistência ao parto normal em período expulsivo e realizar manobras básicas ao recém nato e parturiente; manter-se em contato com a central de regulação médica repassando os informes iniciais e subseqüentes sobre a situação da cena e do(s) paciente(s) para decisão e monitoramento do atendimento pelo médico regulador; conhecer e saber operar todos os equipamentos e materiais pertencentes a veículo de atendimento; repassar as informações do atendimento à equipe de saúde designada pelo médico regulador para atuar no local do evento; conhecer e usar equipamentos de bioproteção individual; preencher os formulários e registros obrigatórios do sistema de atenção às urgências e do serviço; realizar triagem de múltiplas vítimas, quando necessário ou quando solicitado pela equipe de saúde; participar dos programas de treinamento e educação continuada, conforme os termos deste Regulamento.

1.3 - Capacitação Específica dos Profissionais de Transporte Aeromédico

Os profissionais devem ter noções de aeronáutica de fisiologia de vôo. Estas noções de aeronáutica e noções básicas de fisiologia de vôo devem seguir as determinações da Diretoria de Saúde da Aeronáutica, e da Divisão de Medicina Aeroespacial, abrangendo:

Noções de aeronáutica:

- Terminologia aeronáutica;
- Procedimentos normais e de emergência em vôo;
- Evacuação de emergência;
- Segurança no interior e em torno de aeronaves;

- Embarque e desembarque de pacientes.Noções básicas de fisiologia de vôo:

- Atmosfera;
- Fisiologia respiratória;
- Estudo clínico da hipóxia;
- Disbarismos;
- Forças acelerativas em vôo e seus efeitos sobre o organismo humano;Aerocinetose;
- Ritmo circadiano;
- Gases, líquidos e vapores tóxicos em aviação;
- Ruídos e vibrações;

- Cuidados de saúde com paciente em vôo.A capacitação necessária aos profissionais que atuam no transporte aeromédico será a mesma estabelecida no presente Regulamento para os profissionais do pré-hospitalar móvel, conforme grade do Capítulo VII, devendo, no entanto, ter a seguinte capacitação adicional:

- 1.3.1 - Piloto de Aeronave de Asa Rotativa:
- Módulo comum: total 8 horas

Qualificação pessoal:
Atendimento pré-hospitalar;
Sistema de saúde local;
Rotinas operacionais 1.3.2 - Profissional de Segurança e Auxiliar/Técnico de Enfermagem:
Rotinas operacionais de transporte aeromédico:
Noções de aeronáutica: 10 horas;
- Noções básicas de fisiologia de voo: 12 horas.

1.3.3 - Médicos e Enfermeiros:

Rotinas operacionais de transporte aeromédico:
- Noções de aeronáutica: 10 horas;
- Noções básicas de fisiologia de voo: 20 horas.

2 - DEFINIÇÃO DOS VEÍCULOS DE ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR MÓVEL

2.1 - AMBULÂNCIAS

Define-se ambulância como um veículo (terrestre, aéreo ou aquaviário) que se destine exclusivamente ao transporte de enfermos.

As dimensões e outras especificações do veículo terrestre deverão obedecer às normas da ABNT – NBR 14561/2000, de julho de 2000.

As Ambulâncias são classificadas em:

TIPO A – Ambulância de Transporte: veículo destinado ao transporte em decúbito horizontal de pacientes que não apresentam risco de vida, para remoções simples e de caráter eletivo.

TIPO B – Ambulância de Suporte Básico: veículo destinado ao transporte interhospitalar de pacientes com risco de vida conhecido e ao atendimento pré-hospitalar de pacientes com risco de vida desconhecido, não classificado com potencial de necessitar de intervenção médica no local e/ou durante transporte até o serviço de destino.

TIPO C - Ambulância de Resgate: veículo de atendimento de urgências pré- hospitalares de pacientes vítimas de acidentes ou pacientes em locais de difícil acesso, com equipamentos de salvamento (terrestre, aquático e em alturas).

TIPO D – Ambulância de Suporte Avançado: veículo destinado ao atendimento e transporte de pacientes de alto risco em emergências pré-hospitalares e/ou de transporte inter-hospitalar que necessitam de cuidados médicos intensivos. Deve contar com os equipamentos médicos necessários para esta função.

TIPO E – Aeronave de Transporte Médico: aeronave de asa fixa ou rotativa utilizada para transporte inter-hospitalar de pacientes e aeronave de asa rotativa para ações de resgate, dotada de equipamentos médicos homologados pelo Departamento de Aviação Civil - DAC.

TIPO F – Embarcação de Transporte Médico: veículo motorizado aquaviário, destinado ao transporte por via marítima ou fluvial. Deve possuir os equipamentos médicos necessários ao atendimento de pacientes conforme sua gravidade.

2.2 - VEÍCULOS DE INTERVENÇÃO RÁPIDA

Estes veículos, também chamados de veículos leves, veículos rápidos ou veículos de ligação médica são utilizados para transporte de médicos com equipamentos que possibilitam oferecer suporte avançado de vida nas ambulâncias do Tipo A, B, C e F.

2.3 - OUTROS VEÍCULOS:

Veículos habituais adaptados para transporte de pacientes de baixo risco, sentados (ex. pacientes crônicos) que não se caracterizam como veículos tipo lotação (ônibus, peruas, etc.). Este transporte só pode ser realizado com anuência médica.

3 – DEFINIÇÃO DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DAS AMBULÂNCIAS

As ambulâncias deverão dispor, no mínimo, dos seguintes materiais e equipamentos ou similares com eficácia equivalente:

3.1 - Ambulância de Transporte (Tipo A):

Sinalizador óptico e acústico; equipamento de rádio-comunicação em contato permanente com a central reguladora; maca com rodas; suporte para soro e oxigênio medicinal.

3.2 - Ambulância de Suporte Básico (Tipo B):

Sinalizador óptico e acústico; equipamento de rádio-comunicação fixo e móvel; maca articulada e com rodas; suporte para soro; instalação de rede de oxigênio com cilindro, válvula, manômetro em local de fácil visualização e régua com dupla saída; oxigênio com régua tripla (a- alimentação do respirador; b- fluxômetro e umidificador de oxigênio e c - aspirador tipo Venturi); manômetro e fluxômetro com máscara e chicote para oxigenação; cilindro de oxigênio portátil com válvula; maleta de urgência contendo: estetoscópio adulto e infantil, ressuscitador manual adulto/infantil, cânulas orofaríngeas de tamanhos variados, luvas descartáveis, tesoura reta com ponta romba, esparadrapo, esfigmomanômetro adulto/infantil, ataduras de 15 cm, compressas cirúrgicas estéreis, pacotes de gaze estéril, protetores para queimados ou eviscerados, cateteres para oxigenação e aspiração de vários tamanhos; maleta de parto contendo: luvas cirúrgicas, clamps umbilicais, estilete estéril para corte do cordão, saco plástico para placenta, cobertor, compressas cirúrgicas e gases estéreis, braceletes de identificação; suporte para soro; prancha curta e longa para imobilização de coluna; talas para imobilização de membros e conjunto de colares cervicais; colete imobilizador dorsal; frascos de soro fisiológico e ringer lactato; bandagens triangulares; cobertores; coletes refletivos para a tripulação; lanterna de mão; óculos, máscaras e aventais de proteção e maletas com medicações a serem definidas em protocolos, pelos serviços. As ambulâncias de suporte básico que realizam também ações de salvamento deverão conter o material mínimo para salvamento terrestre, aquático e em alturas, maleta de ferramentas e extintor de pó químico seco de 0,8 Kg, fitas e cones sinalizadores para isolamento de áreas, devendo contar, ainda com compartimento isolado para a sua guarda, garantindo um salão de atendimento às vítimas de, no mínimo, 8 metros cúbicos.

3.3 – Ambulância de Resgate (Tipo C):

Sinalizador óptico e acústico; equipamento de rádio-comunicação fixo e móvel; prancha curta e longa para imobilização de coluna; talas para imobilização de membros e conjunto de colares cervicais; colete imobilizador dorsal; frascos de soro fisiológico; bandagens triangulares; cobertores; coletes refletivos para a tripulação; lanterna de mão; óculos, máscaras e aventais de proteção; material mínimo para salvamento terrestre, aquático e em alturas; maleta de ferramentas e extintor de pó químico seco de 0,8 Kg; fitas e cones sinalizadores para isolamento de áreas.

Quando realizarem também o suporte básico de vida, as ambulâncias de resgate deverão ter uma configuração que garanta um salão de atendimento às vítimas de, no mínimo 8 metros cúbicos, além de compartimento isolado para a guarda de equipamentos de salvamento e deverão estar equipadas com: maca articulada e com rodas; instalação de rede de oxigênio com cilindro, válvula, manômetro em local de fácil visualização e régua com dupla saída; oxigênio com régua tripla (a - alimentação do respirador; b - fluxômetro e umidificador de oxigênio e c - aspirador tipo Venturi); manômetro e fluxômetro com máscara e chicote para oxigenação; cilindro de oxigênio portátil com válvula; maleta de emergência contendo: estetoscópio adulto e infantil; ressuscitador manual adulto/infantil, luvas descartáveis; cânulas orofaríngeas de tamanhos variados; tesoura reta com ponta romba; esparadrapo; esfigmomanômetro adulto/infantil; ataduras de 15 cm; compressas cirúrgicas estéreis; pacotes de gaze estéril; protetores para queimados ou eviscerados; cateteres para oxigenação e aspiração de vários tamanhos; maleta de parto contendo: luvas cirúrgicas; clamps umbilicais; estilete estéril para corte do cordão; saco plástico para placenta; cobertor; compressas cirúrgicas e gases estéreis; braceletes de identificação;

3.4 - Ambulância de Suporte Avançado (Tipo D):

Sinalizador óptico e acústico; equipamento de rádio-comunicação fixo e móvel; maca com rodas e articulada; dois suportes de soro; cadeira de rodas dobrável; instalação de rede portátil de oxigênio como descrito no item anterior (é obrigatório que a quantidade de oxigênio permita ventilação mecânica por no mínimo duas horas); respirador mecânico de transporte; oxímetro não-invasivo portátil; monitor cardioversor com bateria e instalação elétrica disponível (em caso de frota deverá haver disponibilidade de um monitor cardioversor com marca-passo externo não-invasivo); bomba de infusão com bateria e equipo; maleta de vias aéreas contendo: máscaras laríngeas e cânulas endotraqueais de vários tamanhos; cateteres de aspiração; adaptadores para cânulas; cateteres nasais; seringa de 20ml; ressuscitador manual adulto/infantil com reservatório; sondas para aspiração traqueal de vários tamanhos; luvas de procedimentos; máscara para ressuscitador adulto/infantil; lidocaína geléia e "spray"; cadarços para fixação de cânula; laringoscópio infantil/adulto com conjunto de lâminas; estetoscópio; esfigmomanômetro adulto/infantil; cânulas orofaríngeas adulto/infantil; fios-guia para intubação; pinça de Magyll; bisturi descartável; cânulas para traqueostomia; material para cricotiroidostomia; conjunto de drenagem torácica; maleta de acesso venoso contendo: tala para fixação de braço; luvas estéreis; recipiente de algodão com anti-séptico; pacotes de gaze estéril; esparadrapo; material para punção de vários tamanhos incluindo agulhas metálicas, plásticas e agulhas especiais para punção óssea; garrote; equipos de macro e microgotas; cateteres específicos para dissecação de veias, tamanho adulto/infantil; tesoura, pinça de Kocher; cortadores de soro; lâminas de bisturi; seringas de vários tamanhos; torneiras de 3 vias; equipo de infusão de 3 vias; frascos de soro fisiológico, ringer lactato e soro glicosado; caixa completa de pequena cirurgia; maleta de parto como descrito nos itens anteriores; sondas vesicais; coletores de urina; protetores para eviscerados ou queimados; espátulas de madeira; sondas nasogástricas; eletrodos descartáveis; equipos para drogas fotossensíveis; equipo para bombas de infusão; circuito de respirador estéril de reserva; equipamentos de proteção à equipe de atendimento: óculos, máscaras e aventais; cobertor ou filme metálico para conservação do calor do corpo; campo cirúrgico fenestrado; almotolias com anti-séptico; conjunto de colares cervicais; prancha

longa para imobilização da coluna. Para o atendimento a neonatos deverá haver pelo menos uma Incubadora de transporte de recém-nascido com bateria e ligação à tomada do veículo (12 volts). A incubadora deve estar apoiada sobre carros com rodas devidamente fixadas quando dentro da ambulância e conter respirador e equipamentos adequados para recém natos.

3.5 - Aeronave de Transporte Médico (Tipo E):

3.5.1 - Aeronaves de Asas Rotativas (Helicópteros) para atendimento pré-hospitalar móvel primário:

- Conjunto aeromédico (homologado pelo Departamento de Aviação Civil – DAC): maca ou incubadora; cilindro de ar comprimido e oxigênio com autonomia de pelo menos 2 horas; régua tripla para transporte; suporte para fixação de equipamentos médicos;

- Equipamentos médicos fixos: respirador mecânico; monitor cardioversor com bateria; oxímetro portátil; bomba de infusão; prancha longa para imobilização de coluna;

- Equipamentos médicos móveis: maleta de vias aéreas contendo: conjunto de cânulas orofaríngeas; cânulas endotraqueais de vários tamanhos; cateteres de aspiração; adaptadores para cânulas; cateteres nasais; seringa de 20 ml; ressuscitador manual adulto/infantil completo; sondas para aspiração traqueal de vários tamanhos; luvas de procedimentos; lidocaína geléia e spray; cadarços para fixação de cânula; laringoscópio infantil/adulto com conjunto de lâminas curvas e retas; estetoscópio; esfigmomanômetro adulto/infantil; fios; fios-guia para intubação; pinça de Magyll; bisturi descartável; cânulas para traqueostomia; material para cricotiroidostomia; conjunto de drenagem de tórax; maleta de acesso venoso contendo: tala para fixação de braço; luvas estéreis; recipiente de algodão com anti-séptico; pacotes de gaze estéril; esparadrapo; material para punção de vários tamanhos, incluindo agulhas metálicas, plásticas e agulhas especiais para punção óssea; garrote; equipos de macro e microgotas; cateteres específicos para dissecação de veias tamanho adulto/infantil; tesoura; pinça de Kocher; cortadores de soro; lâminas de bisturi; seringas de vários tamanhos; torneiras de 3 vias; equipo de infusão polivias; frascos de solução salina, ringer lactato, e glicosada para infusão venosa; caixa de pequena cirurgia; maleta de parto contendo: luvas cirúrgicas; clamps umbilicais; estilete estéril para corte do cordão; saco plástico para placenta; absorvente higiênico grande; cobertor ou similar para envolver o recém-nascido; compressas cirúrgicas estéreis, pacotes de gases estéreis e braceletes de identificação; sondas vesicais; coletores de urina; protetores para eviscerados ou queimados; espátulas de madeira; sondas nasogástricas; eletrodos descartáveis; equipos para drogas fotossensíveis; equipos para bombas de infusão; circuito de respirador estéril de reserva; cobertor ou filme metálico para conservação do calor do corpo; campo cirúrgico fenestrado; almotolias com anti-séptico; conjunto de colares cervicais; equipamentos de proteção à equipe de atendimento: óculos, máscaras, luvas.

Outros: colete imobilizador dorsal; cilindro de oxigênio portátil com válvula; manômetro e fluxômetro com máscara e chicote para oxigenação; bandagens triangulares; talas para imobilização de membros; coletes reflexivos para a tripulação; lanterna de mão; equipamentos de proteção à equipe de atendimento: óculos, máscaras, luvas.

3.5.2- Aeronaves de Asas Fixas (Aviões) e Aeronaves de Asas Rotativas (Helicópteros) para atendimento pré-hospitalar móvel secundário ou transporte interhospitalar:

- Conjunto aeromédico (homologado pelo Departamento de Aviação Civil – DAC): maca ou incubadora; cilindro de ar comprimido e oxigênio com autonomia de pelo menos 4 horas; régua tripla para transporte; suporte para fixação de equipamentos médicos.

- Equipamentos médicos fixos: respirador mecânico; monitor cardioversor com bateria com marca-passo externo não-invasivo; oxímetro portátil; monitor de pressão não-invasiva; bomba de infusão; prancha longa para imobilização de coluna; capnógrafo;

- Equipamentos médicos móveis: maleta de vias aéreas contendo: cânulas endotraqueais de vários tamanhos; cateteres de aspiração; adaptadores para cânulas; cateteres nasais; seringa de 20 ml; ressuscitador manual adulto/infantil completo; sondas para aspiração traqueal de vários tamanhos; luvas de procedimentos; lidocaína geléia e spray; cadarços para fixação de cânula; laringoscópio infantil/adulto com conjunto de lâminas curvas e retas; estetoscópio; esfigmomanômetro adulto/infantil; cânulas orofaríngeas adulto/infantil; fios; fios-guia para intubação; pinça de Magyl; bisturi descartável; cânulas para traqueostomia; material para cricotiroidostomia; conjunto de drenagem de tórax; maleta de acesso venoso contendo: tala para fixação de braço, luvas estéreis, recipiente de algodão com anti-séptico; pacotes de gaze estéril; esparadrapo; material para punção de vários tamanhos, incluindo agulhas metálicas, plásticas e agulhas especiais para punção óssea; garrote; equipamentos de macro e microgotas; cateteres específicos para dissecação de veias tamanhos adulto/infantil; tesoura, pinça de Kocher; cortadores de soro; lâminas de bisturi; seringas de vários tamanhos; torneiras de 3 vias; equipo de infusão polivias; frascos de solução salina, ringer lactato e glicosada para infusão venosa; caixa completa de pequena cirurgia; maleta de parto contendo: luvas cirúrgicas; clamps umbilicais; estilete estéril para corte do cordão; saco plástico para placenta, absorvente higiênico grande; cobertor ou similar para envolver o recém-nascido; compressas cirúrgicas estéreis; pacotes de gases estéreis e braceletes de identificação; sondas vesicais; coletores de urina; protetores para eviscerados ou queimados; espátulas de madeira; sondas nasogástricas; eletrodos descartáveis; equipos para drogas fotossensíveis; equipos para bombas de infusão; circuito de respirador estéril de reserva; cobertor ou filme metálico para conservação do calor do corpo; campo cirúrgico fenestrado; almotolias com anti-séptico; conjunto de colares cervicais; equipamentos de proteção à equipe de atendimento: óculos, máscaras, luvas.

3.6 – Embarcação de Transporte (Tipo F):

Este veículo motorizado aquaviário, destinado ao transporte por via marítima ou fluvial, poderá ser equipado como indicado para as Ambulâncias de Tipo A, B, ou D, dependendo do tipo de assistência a ser prestada.

4 – DEFINIÇÃO DOS MEDICAMENTOS DAS AMBULÂNCIAS

Medicamentos obrigatórios que deverão constar nos veículos de suporte avançado, seja nos veículos terrestres, aquáticos e nas aeronaves ou naves de transporte médico (Classes D, E e F):

- Lidocaína sem vasoconstritor; adrenalina, epinefrina, atropina; dopamina; aminofilina; dobutamina; hidrocortisona; glicose 50%;

- Soros: glicosado 5%; fisiológico 0,9%; ringer lactato;

- Psicotrópicos: hidantoína; meperidina; diazepam; midazolam;

- Medicamentos para analgesia e anestesia: fentanil, ketalar, quelecin;

- Outros: água destilada; metoclopramida; dipirona; hioscina; dinitrato de isossorbitol; furosemide; amiodarona; lanatosídeo C.

5 – TRIPULAÇÃO

Considerando-se que as urgências não se constituem em especialidade médica ou de enfermagem e que nos cursos de graduação a atenção dada à área ainda é bastante insuficiente, entende-se que os profissionais que venham a atuar como tripulantes dos Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel devam ser habilitados pelos Núcleos de Educação em Urgências, cuja criação é indicada pelo presente Regulamento e cumpram o conteúdo curricular mínimo nele proposto - Capítulo VII.

5.1 - Ambulância do Tipo A: 2 profissionais, sendo um o motorista e o outro um Técnico ou Auxiliar de enfermagem.

5.2 - Ambulância do Tipo B: 2 profissionais, sendo um o motorista e um técnico ou auxiliar de enfermagem.

5.3 - Ambulância do Tipo C: 3 profissionais militares, policiais rodoviários, bombeiros militares, e/ou outros profissionais reconhecidos pelo gestor público, sendo um motorista e os outros dois profissionais com capacitação e certificação em salvamento e suporte básico de vida.

5.4 - Ambulância do tipo D: 3 profissionais, sendo um motorista, um enfermeiro e um médico.

5.5 - Aeronaves: o atendimento feito por aeronaves deve ser sempre considerado como de suporte avançado de vida e:

- Para os casos de atendimento pré-hospitalar móvel primário não traumático e secundário, deve contar com o piloto, um médico, e um enfermeiro;

- Para o atendimento a urgências traumáticas em que sejam necessários procedimentos de salvamento, é indispensável a presença de profissional capacitado para tal.

5.6 - Embarcações: a equipe deve ser composta 2 ou 3 profissionais, de acordo com o tipo de atendimento a ser realizado, contando com o condutor da embarcação e um auxiliar/técnico de enfermagem em casos de suporte básico de vida, e um médico e um enfermeiro, em casos de suporte avançado de vida.

CAPÍTULO V

ATENDIMENTO HOSPITALAR

UNIDADES HOSPITALARES DE ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

O presente Regulamento Técnico está definindo uma nova nomenclatura e classificação para a área de assistência hospitalar de urgência e emergência. Refletindo sobre a regionalização proposta pela NOAS e sobre a estrutura dos pronto socorros existentes no país, adota-se a seguinte classificação/estruturação, partindo da premissa que nenhum pronto socorro hospitalar poderá apresentar infra estrutura inferior à de uma unidade não hospitalar de atendimento às urgências e emergências, conforme descrito no Capítulo III - item 2 deste Regulamento:

1 - Classificação

As Unidades Hospitalares de Atendimento em Urgência e Emergência serão classificadas segundo segue:

A - Unidades Gerais: a - Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I; b - Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo II.

B - Unidades de Referência: a - Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I; b - Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo II; c - Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo III.

Observação: As Unidades de Referência correspondem, respectivamente, aos Hospitais Tipo I, II e III definidos segundo os critérios de classificação estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 479, de 15 de abril de 1999, que cria mecanismos para a implantação dos Sistemas Estaduais de referência Hospitalar em Atendimento de Urgências e Emergências.

2 - Definição das Unidades e Critérios de Classificação

2.1 - Características Gerais

As características gerais relacionadas abaixo são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências e são comuns às Gerais de Tipo I e II e às de Referência de Tipo I, II e III.

2.1.1 – Recursos Humanos

Toda equipe da Unidade deve ser capacitada nos Núcleos de Educação em Urgências e treinada em serviço e, desta forma, capacitada para executar suas tarefas. No caso do treinamento em serviço, o Responsável Técnico pela Unidade será o coordenador do programa de treinamento dos membros da equipe. Uma cópia do programa de treinamento (conteúdo) ou as linhas gerais dos cursos de treinamento devem estar disponíveis para revisão; deve existir ainda uma escala de treinamento de novos funcionários.

A Unidade deve contar com:

a - Responsável Técnico - médico com Título de Especialista em sua área de atuação profissional reconhecido pelo Conselho Federal de Medicina ou com Certificado de Residência Médica em sua especialidade emitido por Programa de Residência Médica reconhecido pelo MEC.

O médico Responsável Técnico pela Unidade somente poderá assumir a responsabilidade técnica por uma única Unidade cadastrada pelo Sistema Único de Saúde. No caso de responsável técnico de Unidade instalada em Hospital Universitário, o médico poderá acumular esta responsabilidade com a de mais uma Unidade cadastrada pelo SUS, desde que instalada no mesmo município.

b - Equipe Médica: deve ser composta por médicos em quantitativo suficiente para o atendimento dos serviços nas 24 horas do dia para atendimento de urgências/emergências e todas as atividades dele decorrentes.

c - Enfermagem: A Unidade deve contar com: - Coordenação de Enfermagem: 01 (um) Enfermeiro Coordenador; - Enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem em quantitativo suficiente para o atendimento dos serviços nas 24 horas do dia para atendimento de urgências/emergências e todas as atividades dele decorrentes.

2.1.2 – Área Física

As áreas físicas da Unidade deverão se enquadrar nos critérios e normas estabelecidos pela legislação em vigor ou outros ditames legais que as venham substituir ou complementar, a saber:

a - Resolução nº 50, de 21 de fevereiro de 2002, que dispõe sobre o Regulamento Técnico para Planejamento, Programação, Elaboração e Avaliação de projetos Físicos de Estabelecimentos de Assistência à Saúde, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA.

b - Resolução nº 05, de 05 de agosto de 1993, do CONAMA – Conselho Nacional de Meio Ambiente.

A área física deve ser estruturada de acordo com o tamanho, complexidade e perfil assistencial da unidade e adequada para o acolhimento e atendimento especializado aos portadores de danos e/ou agravos específicos em situação de urgência/emergência.

2.1.3 - Rotinas de Funcionamento e Atendimento

A Unidade deve possuir Rotinas de Funcionamento e Atendimento escritas, atualizadas a cada 04 anos e assinadas pelo Responsável Técnico pela Unidade. As rotinas devem abordar todos os processos envolvidos na assistência que contemplem desde os aspectos organizacionais até os operacionais e técnicos. Deve haver também uma rotina de manutenção preventiva de materiais e equipamentos.

As Rotinas devem contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

a - Critérios de avaliação dos pacientes e, se for o caso, de indicação de procedimento cirúrgico;

b - Procedimentos médico-cirúrgicos;

c - Procedimentos de enfermagem;

d - Rotinas de suporte nutricional;

e - Rotinas de controle de Infecção Hospitalar;

f - Ficha própria para descrição do ato cirúrgico;

g - Rotinas de acompanhamento ambulatorial dos pacientes;

2.1.4 - Registro de Pacientes

A Unidade deve possuir um prontuário para cada paciente com as informações completas do quadro clínico e sua evolução, todas devidamente escritas, de forma clara e precisa, datadas e assinadas pelo profissional responsável pelo atendimento. Os prontuários deverão estar devidamente ordenados no Serviço de Arquivo Médico. Informações Mínimas do Prontuário:

a - Identificação do paciente;

b - Histórico Clínico;

c - Avaliação Inicial;

d - Indicação do procedimento cirúrgico, se for o caso;

e - Descrição do ato cirúrgico, se for o caso;

f - Descrição da evolução e prescrições

g - Condições na alta hospitalar ou transferência

2.1.5 - Estruturação da Grade de Referência

As Unidades Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências devem, possuir retaguarda de maior complexidade previamente pactuada, com fluxo e mecanismos de transferência claros, mediados pela Central de Regulação, a fim de garantir o encaminhamento dos casos que extrapolem sua complexidade.

Além disso, devem garantir transporte para os casos mais graves, através do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel, onde ele existir, ou outra forma de transporte que venha a ser pactuada.

Também devem estar pactuados os fluxos para elucidação diagnóstica e avaliação especializada, além de se dar ênfase especial ao re-direcionamento dos pacientes para a rede básica e Pro-

grama de Saúde da Família, para o adequado seguimento de suas patologias de base e condições de saúde, garantindo acesso não apenas a ações curativas, mas a todas as atividades promocionais que devem ser implementadas neste nível de assistência.

2.2 - Características Específicas

Além das características gerais relacionadas no item 2.1, são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências as seguintes características específicas relativas a cada tipo de Unidade, devendo a mesma dispor de:

2.2.1 - Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I:

As Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I são aquelas instaladas em hospitais gerais de pequeno porte aptos a prestarem assistência de urgência e emergência correspondente ao primeiro nível de assistência da média complexidade (M1).

Estas Unidades, em funcionamento nas 24 horas do dia, devem contar com instalações físicas, recursos humanos e tecnológicos adequados de maneira a que se tornem o primeiro nível de assistência hospitalar no atendimento de urgência e emergência do Sistema Estadual de Urgência e Emergência. Estes recursos devem ser, no mínimo, aqueles disponíveis e já descritos como exigíveis para as Unidades Não Hospitalares de Atendimento às Urgências e Emergências. Os requisitos relativos à capacitação de recursos humanos, transporte e grade de referência também são os mesmos descritos para estas Unidades.

2.2.2 - Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo II:

As Unidades Hospitalares Gerais de Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo II são aquelas instaladas em hospitais gerais de médio porte aptos a prestarem assistência de urgência e emergência correspondente ao segundo nível de assistência hospitalar da média complexidade (M2).

Estas Unidades, em funcionamento nas 24 horas do dia, devem contar com instalações físicas, recursos humanos e tecnológicos adequados de maneira a que se tornem o segundo nível de assistência hospitalar no atendimento de urgência e emergência do Sistema Estadual de Urgência e Emergência.

A área física da Unidade não pode ser inferior ao especificado para as Unidades Não Hospitalares - item 2.4 do Capítulo II. Além disso, no corpo do hospital, deve haver centro cirúrgico e centro obstétrico, além de enfermarias para as áreas de atuação mencionadas.

Além das características gerais relacionadas no item 2.1, são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades Gerais de Tipo II as seguintes características específicas, devendo a Unidade dispor de:

2.2.2.1 - Recursos Humanos

Além dos Recursos Humanos listados no item 2.1.1, a Unidade deve contar com:

Profissionais mínimos indispensáveis, presentes no hospital, capacitados para atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

Médico Clínico Geral

Pediatra
Ginecologista-Obstetra
Cirurgião Geral
Traumato-Ortopedista
Anestesiologista
Assistente Social

2.2.2.2- Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos mínimos e indispensáveis - propedêuticos e/ou terapêuticos para o atendimento especializado das urgências/emergências de que a Unidade deve dispor, nas 24 horas, são os seguintes:

Existentes na própria estrutura do hospital:

Análises Clínicas Laboratoriais
Eletrocardiografia
Radiologia Convencional

Recursos Tecnológicos disponíveis em serviços de terceiros, instalados dentro ou fora da estrutura ambulatorio-hospitalar da Unidade. Neste caso, a referência deve ser devidamente formalizada de acordo com o que estabelece a Portaria SAS nº 494, de 26 de agosto de 1999:

Endoscopia
Ultra-sonografia
Banco de Sangue

2.2.3 - Unidades de Referência

As Unidades de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências são aquelas instaladas em hospitais, gerais ou especializados, aptos a prestarem assistência de urgência e emergência correspondente à M3 e à alta complexidade, de acordo com sua capacidade instalada, especificidade e perfil assistencial. Estas Unidades, integrantes do Sistema Estadual de Referência Hospitalar em Atendimento de Urgências e Emergências, devem contar com instalações físicas, recursos humanos e tecnológicos adequados de maneira a que se tornem a referência de assistência hospitalar no atendimento de urgência e emergência do Sistema Estadual de Urgência e Emergência.

Ficam entendidos como recursos tecnológicos e humanos acessíveis/alcançáveis aqueles que são necessários ao atendimento aos pacientes em situação de urgência/emergência e pelos quais a unidade hospitalar se responsabiliza, garantindo com recursos do próprio hospital o acesso ao serviço ou profissional.

As instalações previstas para as Unidades Não Hospitalares – item 2.4 do Capítulo II são exigência mínima e obrigatória na estrutura das Unidades de Referência. Caso não haja atendimento de traumato-ortopedia na Unidade, está dispensada a existência de sala de gesso.

2.2.3.1- Características Específicas- Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo I:

As Unidades de Referência de Tipo I são aquelas instaladas em hospitais especializados e que contam com recursos tecnológicos e humanos adequados para o atendimento das urgências/emergências de natureza clínica e cirúrgica, nas áreas de pediatria ou traumato-ortopedia ou cardiologia.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Além das características gerais relacionadas no item 2.1, são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades de Referência de Tipo I as seguintes características específicas, devendo a Unidade dispor de:

2.2.3.1.1- Recursos Humanos

Além dos Recursos Humanos listados no item 2.1.1, a Unidade deve contar com:

Profissionais mínimos indispensáveis, presentes no hospital, capacitados para atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

Cardiologia	Pediatria	TraumatoOrtopedia
Cardiologista	Pediatria	TraumatoOrtopedista
Hemodinamicista	Intensivista	Clínico Geral
Angiografista	Cirurgião Pediátrico	Anestesiologista
Cirurgião Cardiovascular	Anestesiologista	
Intensivista		
Ecocardiografista		
Imagenologista		
Anestesiologista		

Serviço de Suporte, Acompanhamento Clínico e Reabilitação: A Unidade deve contar com os serviços e profissionais nas seguintes áreas (dependendo do volume de atendimento, estes profissionais não precisam ser exclusivos da Unidade):

- Psicologia Clínica;
- Nutrição;
- Assistência Social;
- Fisioterapia;
- Terapia Ocupacional;
- Farmácia;
- Hemoterapia;

Outros Profissionais alcançáveis, identificados por especialidade e capacitados para o atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

Cardiologia	Pediatria	TraumatoOrtopedia
Hematologista	Endoscopista	Imagenologista
	Imagenologista	Hematologista
	Hematologista	Cirurgião Vascular
	Broncoscopista	Neurocirurgia
	Neuropediatra	Cirurgião Geral
		Cirurgião Bucomaxilofacial

2.2.3.1.2- Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos mínimos e indispensáveis - propedêuticos e/ou terapêuticos para o atendimento das urgências/emergências especializado de que a Unidade deve dispor são os seguintes:

Existentes na própria estrutura do hospital:

Cardiologia	Pediatria	TraumatoOrtopedia
Radiologia Convencional	Radiologia Convencional	Radiologia Convencional
Análises Clínicas Laboratoriais	Análises Clínicas Laboratoriais	Análises Clínicas Laboratoriais
Eletrocardiografia	Eletrocardiografia	Intensificador de Imagem
Ultra-sonografia	Ultra-sonografia	Anestesiologia
Ecocardiografia	Cirurgia Pediátrica	
Hemodinâmica	Anestesiologia	
Unidade de Terapia Intensiva de Tipo II ou III	Unidade de Terapia Intensiva de Tipo II ou III	
Cirurgia Cardiovascular		
Anestesiologia		
Banco de Sangue		
Angiografia		

Recursos Tecnológicos disponíveis em serviços de terceiros, instalados dentro ou fora da estrutura ambulatorio-hospitalar da Unidade. Neste caso, a referência deve ser devidamente formalizada de acordo com o que estabelece a Portaria SAS nº 494, de 26 de agosto de 1999:

Cardiologia	Pediatria	TraumatoOrtopedia
Tomografia Computadorizada	Tomografia Computadorizada	Tomografia Computadorizada
	Broncoscopia	Cirurgia Vascular
	Endoscopia	Cirurgia Bucomaxilofacial
	Banco de Sangue	Cirurgia Geral
		Neurocirurgia
		Banco de Sangue

2.2.3.2 - Características Específicas- Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo II:

As Unidades de Referência de Tipo II são aquelas instaladas em hospitais gerais e que contam com recursos tecnológicos e humanos adequados para o atendimento das urgências/emergências de natureza clínica e cirúrgica.

Além das características gerais relacionadas no item 2.1, são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades de Referência de Tipo II as seguintes características específicas, devendo a Unidade dispor de:

2.2.3.2.1- Recursos Humanos

Além dos Recursos Humanos listados no item 2.1.1, a Unidade deve contar com:

Profissionais mínimos indispensáveis, presentes no hospital, capacitados para atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

Médico Clínico Geral
Pediatra
Ginecologista-Obstetra
Cirurgião Geral
T r a u m a t o - O r t o p e d i s t a
Anestesiologista
Intensivista

Serviço de Suporte, Acompanhamento Clínico e Reabilitação: A Unidade deve contar com os serviços e profissionais nas seguintes áreas (dependendo do volume de atendimento, estes profissionais não precisam ser exclusivos da Unidade):

- Psicologia Clínica;
- Nutrição;
- Assistência Social;
- Fisioterapia;
- Terapia Ocupacional;
- Farmácia;
- Hemoterapia;

Outros Profissionais alcançáveis, identificados por especialidade e capacitados para o atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

- Oftalmologista
- Endoscopista
- Broncoscopista
- Otorrinolaringologista
- Cardiologista
- Odontólogo
- Hemodinamicista
- Neurologista
- N e u r o c i r u r g i ã o
- Angiografista
- Psiquiatra
- Hematologista
- Cirurgião Pediátrico

2.2.3.2.2- Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos mínimos e indispensáveis - propedêuticos e/ou terapêuticos para o atendimento das urgências/emergências especializados de que a Unidade deve dispor são os seguintes:

- Existentes na própria estrutura do hospital:
- Radiologia Convencional

- Ultra-sonografia
- Análises Clínicas Laboratoriais
- Eletrocardiografia
- Unidade de Terapia Intensiva de Tipo II ou III
- Tomografia Computadorizada
- Endoscopia
- Banco de Sangue
- Anestesiologia

Recursos Tecnológicos disponíveis em serviços de terceiros, instalados dentro ou fora da estrutura ambulatorio-hospitalar da Unidade. Neste caso, a referência deve ser devidamente formalizada de acordo com o que estabelece a Portaria SAS nº 494, de 26 de agosto de 1999:

- Broncoscopia
- Hemodinâmica
- Angiografia
- Ecocardiografia
- Terapia Renal Substitutiva

2.2.3.3- Características Específicas- Unidades Hospitalares de Referência em Atendimento às Urgências e Emergências de Tipo III:

As Unidades de Referência de Tipo III são aquelas instaladas em hospitais gerais e que contam com recursos tecnológicos e humanos adequados para o atendimento das urgências/emergências de natureza clínica, cirúrgica e traumatológica. Estes hospitais devem, ainda, desempenhar atribuições de capacitação, aprimoramento e atualização dos recursos humanos envolvidos com as atividades meio e fim da atenção às urgências/emergências.

Além das características gerais relacionadas no item 2.1, são exigíveis para a classificação e cadastramento de Unidades de Referência de Tipo III as seguintes características específicas, devendo a Unidade dispor de:

2.2.3.3.1- Recursos Humanos

Além dos Recursos Humanos listados no item 2.1.1, a Unidade deve contar com:

Profissionais mínimos indispensáveis , presentes no hospital, capacitados para atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

- Médico Clínico Geral
- Pediatra
- Ginecologista-Obstetra
- Cirurgião Geral
- Cirurgião Pediátrico
- T r a u m a t o - O r t o p e d i s t a
- Anestesiologista
- Intensivista
- Radiologista
- Cardiologista
- Neurologista
- Odontólogo

Serviço de Suporte, Acompanhamento Clínico e Reabilitação: A Unidade deve contar com os serviços e profissionais nas seguintes áreas (dependendo do volume de atendimento, estes profissionais não precisam ser exclusivos da Unidade):

- Psicologia Clínica;

- Nutrição;
- Assistência Social;
- Fisioterapia;
- Terapia Ocupacional;
- Farmácia;
- Hemoterapia;

Outros Profissionais alcançáveis, identificados por especialidade e capacitados para o atendimento às urgências/emergências nas suas áreas específicas de atuação profissional:

Cirurgião Vascular
Toxicologista
Oftalmologista
Hemodinamicista
Angiografista
Endoscopista Digestivo
Broncoscopista
Otorrinolaringologista
Cirurgião Bucomaxilofacial
Cirurgião Plástico
Psiquiatra
Cirurgião Torácico
Neurocirurgião

2.2.3.3.2- Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos mínimos e indispensáveis - propedêuticos e/ou terapêuticos para o atendimento das urgências/emergências especializados de que a Unidade deve dispor são os seguintes:

Existentes na própria estrutura do hospital:
Radiologia Convencional
Ultra-sonografia
Broncoscopista
Análises Clínicas Laboratoriais
Eletrocardiografia
Unidade de Terapia Intensiva de Tipo II ou III
Tomografia Computadorizada
Endoscopia
Banco de Sangue
Anestesiologia
Terapia Renal Substitutiva
Neurocirurgia
Ecocardiografia

Recursos Tecnológicos disponíveis em serviços de terceiros, instalados dentro ou fora da estrutura ambulatorio-hospitalar da Unidade. Neste caso, a referência deve ser devidamente formalizada de acordo com o que estabelece a Portaria SAS nº 494, de 26 de agosto de 1999:

Hemodinâmica
Angiografia

CAPÍTULO VI TRANSFERÊNCIAS E TRANSPORTE INTER-HOSPITALAR

1 - Considerações Gerais:

Dentro da perspectiva de estruturação de Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência, com universalidade, atenção integral e equidade de acesso, de caráter regionalizado e hierarquizado, de

acordo com as diretrizes do SUS, os serviços especializados e de maior complexidade deverão ser referência para um ou mais municípios de menor porte.

Assim, estes municípios menores devem se estruturar para acolher os pacientes acometidos por agravos de urgência, de caráter clínico, traumato-cirúrgico, ginecoobstétrico e psiquiátrico, sejam estes adultos, crianças ou recém nascidos, realizar a avaliação e estabilização inicial destes e providenciar sua transferência para os serviços de referência loco regionais, seja para elucidação diagnóstica através de exames especializados, avaliação médica especializada ou internação.

As grades de referência loco regionais devem ser previamente pactuadas e as transferências deverão ser solicitadas ao médico regulador da Central de Regulação de Urgências, cujas competências técnicas e gestoras estão estabelecidas no Capítulo II deste Regulamento. Tais centrais poderão ter abrangência loco-regional, de acordo com os pactos de referência e mecanismos de financiamento estabelecidos pela NOASSUS/2002.

Nos casos em que as centrais reguladoras ainda não estejam estruturadas, as pactuações também deverão ser realizadas e os encaminhamentos deverão ser feitos mediante grade de assistência loco regional, com contato prévio com o serviço receptor.

No processo de planejamento e pactuação das transferências inter-hospitalares, deverá ser garantido o suporte de ambulâncias de transporte para o retorno dos pacientes que, fora da situação de urgência, ao receberem alta, não apresentem possibilidade de locomover-se através de outros meios, por restrições clínicas.

Pacientes que não tenham autonomia de locomoção por limitações sócioeconômicas e que, portanto, extrapolam o âmbito de atuação específico da saúde, deverão receber apoio, nos moldes estabelecidos por políticas intersetoriais loco regionais. Salienta-se que o planejamento do suporte a estes casos é de fundamental importância ao adequado funcionamento dos serviços de saúde, uma vez que os pacientes podem ocupar leitos hospitalares por períodos mais ou menos longos após terem recebido alta, por dificuldade de transporte de retorno a suas residências.

2 - Conceituação:

O transporte inter-hospitalar refere-se à transferência de pacientes entre unidades não hospitalares ou hospitalares de atendimento às urgências e emergências, unidades de diagnóstico, terapêutica ou outras unidades de saúde que funcionem como bases de estabilização para pacientes graves, de caráter público ou privado e tem como principais finalidades:

a - A transferência de pacientes de serviços de saúde de menor complexidade para serviços de referência de maior complexidade, seja para elucidação diagnóstica, internação clínica, cirúrgica ou em unidade de terapia intensiva, sempre que as condições locais de atendimento combinadas à avaliação clínica de cada paciente assim exigirem;

b - A transferência de pacientes de centros de referência de maior complexidade para unidades de menor complexidade, seja para elucidação diagnóstica, internação clínica, cirúrgica ou em unidade de terapia intensiva, seja em seus municípios de residência ou não, para conclusão do tratamento, sempre que a condição clínica do paciente e a estrutura da unidade de menor complexidade assim

o permitirem, com o objetivo de agilizar a utilização dos recursos especializados na assistência aos pacientes mais graves e/ou complexos.

Este transporte poderá ser aéreo, aquaviário ou terrestre, de acordo com as condições geográficas de cada região, observando-se as distâncias e vias de acesso, como a existência de estradas, aeroportos, heliportos, portos e condições de navegação marítima ou fluvial, bem como a condição clínica de cada paciente, não esquecendo a observação do custo e disponibilidade de cada um desses meios. O transporte interhospitalar, em qualquer de suas modalidades, de acordo com a disponibilidade de recursos e a situação clínica do paciente a ser transportado, deve ser realizado em veículos adequados e equipados de acordo com o estabelecido no Capítulo IV deste Regulamento.

Transporte Aeromédico: O transporte aéreo poderá ser indicado, em aeronaves de asa rotativa, quando a gravidade do quadro clínico do paciente exigir uma intervenção rápida e as condições de trânsito tornem o transporte terrestre muito demorado, ou em aeronaves de asa fixa, para percorrer grandes distâncias em um intervalo de tempo aceitável, diante das condições clínicas do paciente. A operação deste tipo de transporte deve seguir as normas e legislações específicas vigentes, oriundas do Comando da Aeronáutica através do Departamento de Aviação Civil. Para efeito da atividade médica envolvida no atendimento e transporte aéreo de pacientes, conforme já definido no Capítulo IV deste Regulamento, considera-se que o serviço deve possuir um diretor médico com habilitação mínima compreendendo capacitação em emergência pré-hospitalar, noções básicas de fisiologia de vôo e noções de aeronáutica, sendo recomendável habilitação em medicina aeroespacial. O serviço de transporte aeromédico deve estar integrado ao sistema de atendimento pré-hospitalar e à Central de Regulação Médica de Urgências da região e deve ser considerado sempre como modalidade de suporte avançado de vida.

- Transporte Aquaviário: este tipo de transporte poderá ser indicado em regiões onde o transporte terrestre esteja impossibilitado pela inexistência de estradas e/ou onde não haja transporte aeromédico, observando-se a adequação do tempo de transporte às necessidades clínicas e a gravidade do caso.

- Transporte Terrestre: este tipo de transporte poderá ser indicado para áreas urbanas, em cidades de pequeno, médio e grande porte, ou para as transferências inter municipais, onde as estradas permitam que essas unidades de transporte se desloquem com segurança e no intervalo de tempo desejável ao atendimento de cada caso.

3 - Diretrizes Técnicas:

3.1 - Responsabilidades/Atribuições do Serviço/Médico Solicitante

Ficam estabelecidas as seguintes responsabilidades/atribuições ao Serviço/Médico solicitante:

a - O médico responsável pelo paciente seja ele plantonista, diarista ou o médico assistente, deve realizar as solicitações de transferências à Central de Regulação e realizar contato prévio com o serviço potencialmente receptor;

b - Não remover paciente em risco iminente de vida, sem prévia e obrigatória avaliação e atendimento respiratório, hemodinâmico e outras medidas urgentes específicas para cada caso, estabilizando-o e preparando-o para o transporte;

c - Esgotar seus recursos antes de acionar a central de regulação ou outros serviços do sistema loco regional;

d - A decisão de transferir um paciente grave é estritamente médica e deve considerar os princípios básicos do transporte, quais sejam: não agravar o estado do paciente, garantir sua estabilidade e garantir transporte com rapidez e segurança;

e - Informar ao médico regulador, de maneira clara e objetiva, as condições do paciente;

f - Elaborar documento de transferência que deve acompanhar o paciente durante o transporte e compor seu prontuário na unidade receptora, registrando informações relativas ao atendimento prestado na unidade solicitante, como diagnóstico de entrada, exames realizados e as condutas terapêuticas adotadas. Este documento deverá conter o nome e CRM legíveis, além da assinatura do solicitante;

g - Obter a autorização escrita do paciente ou seu responsável para a transferência. Poder-se-á prescindir desta autorização sempre que o paciente não esteja apto para fornecê-la e não esteja acompanhado de possível responsável;

h - A responsabilidade da assistência ao paciente transferido é do médico solicitante, até que o mesmo seja recebido pelo médico da unidade responsável pelo transporte, nos casos de transferência em viaturas de suporte avançado de vida ou até que o mesmo seja recebido pelo médico do serviço receptor, nos casos de transferência em viaturas de suporte básico de vida ou viaturas de transporte simples. O início da responsabilidade do médico da viatura de transporte ou do médico da unidade receptora não cessa a responsabilidade de indicação e avaliação do profissional da unidade solicitante;

i - Nos casos de transporte de pacientes em suporte básico de vida para unidades de apoio diagnóstico e terapêutico, para realização de exames ou tratamentos, se o paciente apresentar intercorrência de urgência, a responsabilidade pelo tratamento e estabilização é da unidade que está realizando o procedimento, que deverá estar apta para seu atendimento, no que diz respeito a medicamentos, equipamentos e recursos humanos capacitados;

j - Nos casos de transporte de pacientes críticos para realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos e, caso estes serviços situem-se em clínicas desvinculadas de unidades hospitalares, o suporte avançado de vida será garantido pela equipe da unidade de transporte;

k - Nos locais em que as Centrais de Regulação ainda não estejam estruturadas ou em pleno funcionamento, é vedado a todo e qualquer solicitante, seja ele público ou privado, remover pacientes sem contato prévio com a instituição/serviço potencialmente receptor;

l - Nos locais em que as Centrais de Regulação já estão em funcionamento, nenhum paciente poderá ser transferido sem contato prévio com a mesma ou contrariando sua determinação;

m - Nos casos de transferências realizadas pelo setor privado, o serviço ou empresa solicitante deverá se responsabilizar pelo transporte do paciente, bem como pela garantia de recepção do mesmo no serviço receptor, obedecendo as especificações técnicas estabelecidas neste Regulamento;

n - Nos casos de operadoras de planos privados de assistência à saúde, permanece em vigor a legislação própria a respeito deste tema, conforme Resolução CONSU nº 13, de 4 de novembro de 1998 e eventual regulamentação posterior a ser estabelecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

3.2 - Responsabilidades/Atribuições da Central de Regulação/Médico Regulador

Além das estabelecidas no Capítulo II deste Regulamento, ficam definidas as seguintes responsabilidades/atribuições para a Central de Regulação/Médico Regulador:

a - O acionamento e acompanhamento da unidade e equipe de transporte, caso estes se localizem descentralizados em relação à estrutura física da central de regulação, como nos casos de transporte aeromédico, hidroviário ou terrestre, em que se opte por descentralizar viaturas e equipes para garantir maior agilidade na resposta. Nestes casos, a localização dos veículos e das equipes de saúde responsáveis pelo transporte deverá ser pactuada entre os gestores municipais da região de abrangência da central;

b - Utilizar o conceito de “vaga zero”, definido no Capítulo II deste Regulamento também nos casos de regulações inter-hospitais, quando a avaliação do estado clínico do paciente e da disponibilidade de recursos loco regionais o tornem imperativo.

3.3 - Responsabilidades/Atribuições da Equipe de Transporte Ficam estabelecidas as seguintes responsabilidades/atribuições à Equipe de Transporte:

a - Acatar a determinação do médico regulador quanto ao meio de transporte e tipo de ambulância que deverá ser utilizado para o transporte;

b - Informar ao médico regulador caso as condições clínicas do paciente no momento da recepção do mesmo para transporte não sejam condizentes com as informações que foram fornecidas ao médico regulador e repassadas por este à equipe de transporte;

c - No caso de transporte terrestre, deverão ser utilizadas as viaturas de transporte simples para os pacientes eletivos, em decúbito horizontal ou sentados, viaturas de suporte básico ou suporte avançado de vida, de acordo com o julgamento e determinação do médico regulador, a partir da avaliação criteriosa da história clínica, gravidade e risco de cada paciente, estando tais viaturas, seus equipamentos, medicamentos, tripulações e demais normas técnicas estabelecidas no presente Regulamento;

d - O transporte inter-hospitalar pediátrico e neonatal deverá obedecer às diretrizes estabelecidas neste Regulamento, sendo que as viaturas utilizadas para tal devem estar equipadas com incubadora de transporte e demais equipamentos necessários ao adequado atendimento neonatal e pediátrico;

e - Registrar todas as intercorrências do transporte no documento do paciente;

f - Passar o caso, bem como todas as informações e documentação do paciente, ao médico do serviço receptor;

g - Comunicar ao médico regulador o término do transporte;

h - Conduzir a ambulância e a equipe de volta à sua base.

3.4 - Responsabilidades/Atribuições do Serviço/Médico Receptor Ficam estabelecidas as seguintes responsabilidades/atribuições ao Serviço/Médico Receptor:

a - Garantir o acolhimento médico rápido e resolutivo às solicitações da central de regulação médica de urgências;

b - Informar imediatamente à Central de Regulação se os recursos diagnósticos ou terapêuticos da unidade atingirem seu limite máximo de atuação;

c - Acatar a determinação do médico regulador sobre o encaminhamento dos pacientes que necessitem de avaliação ou qualquer outro recurso especializado existente na unidade, independente da existência de leitos vagos ou não – conceito de “vaga zero”;

d - Discutir questões técnicas especializadas sempre que o regulador ou médicos de unidades solicitantes de menor complexidade assim demandarem;

e - Preparar a unidade e sua equipe para o acolhimento rápido e eficaz dos pacientes graves;

f - Receber o paciente e sua documentação, dispensando a equipe de transporte, bem como a viatura e seus equipamentos o mais rápido possível;

g - Comunicar a Central de Regulação sempre que houver divergência entre os dados clínicos que foram comunicados quando da regulação e os observados na recepção do paciente.

**CAPÍTULO VII
NÚCLEOS DE EDUCAÇÃO EM URGÊNCIAS**

As urgências não se constituem em especialidade médica ou de enfermagem e nos cursos de graduação a atenção dada à área ainda é bastante insuficiente. No que diz respeito à capacitação, habilitação e educação continuada dos trabalhadores do setor, observa-se ainda a fragmentação e o baixo aproveitamento do processo educativo tradicional e a insuficiência dos conteúdos curriculares dos aparelhos formadores na qualificação de profissionais para as urgências, principalmente, em seu componente pré-hospitalar móvel. Também se constata a grande proliferação de cursos de iniciativa privada de capacitação de recursos humanos para a área, com grande diversidade de programas e conteúdos e cargas horárias, sem a adequada integração à realidade e às diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS.

Assim, considerando o ainda importante grau de desprofissionalização, falta de formação e educação continuada dos trabalhadores das urgências, resultando em comprometimento da qualidade na assistência e na gestão do setor; a necessidade de criar estruturas capazes de problematizar a realidade dos serviços e estabelecer o nexo entre trabalho e educação, de forma a resgatar o processo de capacitação e educação continuada para o desenvolvimento dos serviços e geração de impacto em saúde dentro de cada nível de atenção; a necessidade de estabelecimento de currículos mínimos de capacitação e habilitação para o atendimento às urgências, face aos inúmeros conteúdos programáticos e cargas horárias existentes no país e que não garantem a qualidade do aprendizado; o grande número de trabalhadores já atuando no setor e a necessidade de garantir-lhes habilitação formal, obrigatória e com renovação periódica para o exercício profissional e a intervenção nas urgências e ainda, considerando a escassez de docentes capazes de desenvolver um enfoque efetivamente problematizador na educação e a necessidade de capacitar instrutores e multiplicadores com certificação e capacitação pedagógica para atender a demanda existente é que este Regulamento Técnico propõe aos gestores do SUS a criação, organização e implantação de Núcleos de Educação em Urgências – NEU.

1 - Aspectos Gerais

1.1 - Definição:

Os Núcleos de Educação em Urgências devem se organizar como espaços de saber interinstitucional de formação, capacitação, habilitação e educação continuada de recursos humanos para as urgências, sob a administração de um conselho diretivo, coordenado pelo gestor público do SUS, tendo como integrantes as secretarias

Estaduais e Municipais de saúde, hospitais e serviços de referência na área de urgência, escolas de bombeiros e polícias, instituições de ensino superior, de formação e capacitação de pessoal na área da saúde, escolas técnicas e outros setores que prestam socorro à população, de caráter público ou privado, de abrangência municipal, regional ou estadual.

1.2 - Princípios Norteadores

São princípios norteadores dos Núcleos de Educação em Urgências:

- a organicidade com o processo de formulação de políticas públicas para a atenção integral às urgências, buscando organizar o sistema regional de atenção às urgências a partir da qualificação assistencial com equidade;

- a promoção integral da saúde com o objetivo de reduzir a morbi-mortalidade regional, preservar e desenvolver a autonomia de indivíduos e coletividades, com base no uso inteligente das informações obtidas nos espaços de atendimento às urgências, considerados observatórios privilegiados da condição da saúde na sociedade;

- a educação continuada como estratégia permanente de acreditação dos serviços, articulada ao planejamento institucional e ao controle social;

- a transformação da realidade e seus determinantes, fundamentada na educação, no processamento de situações - problema, extraídas do espaço de trabalho e do campo social.

1.3 - Objetivos Estratégicos

São objetivos estratégicos dos Núcleos de Educação em Urgências:

- Constituírem-se em núcleos de excelência regional, estadual e nacional, para a formação de profissionais de saúde a serem inseridos na atenção às urgências;

- Elaborar, implantar e implementar uma política pública, buscando construir um padrão nacional de qualidade de recursos humanos, instrumentalizada a partir de uma rede de núcleos regionais, os quais articulados entre si poderão incorporar paulatinamente critérios de atenção e profissionalização às urgências;

- Buscar a nucleação pública dos recursos educativos em saúde;

- Articular, processar e congregar as dificuldades e necessidades das instituições membro para alcançarem as suas metas, a fim de constituir Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência;

- Ser espaço interinstitucional combinando conhecimentos e meios materiais que permitam abarcar a dimensão qualitativa e quantitativa das demandas de educação em urgências, potencializando as capacidades e respondendo ao conjunto de demandas inerentes a um sistema organizado de atenção;

- Ser estratégia pública privilegiada para a transformação da qualificação da assistência às urgências, visando impactos objetivos em saúde populacional;

- Constituir os meios materiais (área física e equipamentos) e organizar corpo qualificado de instrutores e multiplicadores, que terão como missão, entre outras, produzir os materiais didáticos em permanente atualização e adaptação às necessidades das políticas públicas de saúde e dos serviços / trabalhadores da saúde;

1.4- Objetivos Operacionais

São objetivos operacionais dos Núcleos de Educação em Urgências: - Promover programas de formação e educação continuada na forma de treinamento em serviço a fim de atender ao conjunto de necessidades diagnosticado em cada região, fundamentando o

modelo pedagógico na problematização de situações; - Capacitar os recursos humanos envolvidos em todas as dimensões da atenção regional, ou seja, atenção pré-hospitalar - unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família, pré-hospitalar móvel, unidades não hospitalares de atendimento às urgências e emergências e ambulatórios de especialidades; atenção hospitalar e atenção pós-hospitalar - internação domiciliar e serviços de reabilitação, sob a ótica da promoção da saúde; - Estimular a criação de equipes multiplicadoras em cada região, que possam implementar a educação continuada nos serviços de urgência; - Congregar os profissionais com experiência prática em urgência, potencializando sua capacidade educacional; - Desenvolver e aprimorar de forma participativa e sustentada as políticas públicas voltadas para a área da urgência; - Certificar anualmente e re-certificar a cada dois anos os profissionais atuantes nos diversos setores relativos ao atendimento das urgências;

Propor parâmetros para a progressão funcional dos trabalhadores em urgências, vinculados ao cumprimento das exigências mínimas de capacitação, bem como à adesão às atividades de educação continuada.

2 - Grades de Temas, Conteúdos, Habilidades, Cargas Horárias Mínimas para a Habilitação e Certificação dos Profissionais da Área de Atendimento às Urgências e Emergências:

Como já foi abordado, há uma premente necessidade de estabelecimento de currículos mínimos de capacitação e habilitação para o atendimento às urgências. Isto decorre do fato de que os inúmeros conteúdos programáticos e cargas horárias existentes no país não garantem a qualidade do aprendizado. Assim, o presente Regulamento propõe temas, conteúdos, habilidades e cargas horárias mínimas a serem desenvolvidos pelos Núcleos de Educação em Urgências e considerados necessários para a certificação inicial de todos os profissionais que já atuam ou que venham a atuar no atendimento às urgência e emergências, seja ele de caráter público ou privado.

2.1 – Profissionais do Atendimento Pré-Hospitalar Móvel

A - Profissionais Não Oriundos da Área da Saúde A-1 - Profissionais da Área de Segurança, Bombeiros e Condutores de Veículos de Urgência do Tipo B, C e D:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TEMAS	CONTEÚDO	HABILIDADES	CARGA HORÁRIA (CH)
1. Introdução	Programa e atividade integração. Pré e Pós-teste.	Trabalho em equipe	01 T
TEMAS	CONTEÚDO	HABILIDADES	Carga Horária (CH)
1. Introdução	Programa e atividade de integração Pré e Pós-teste.	Trabalho em equipe	01 T (Teórica)
2. Sistema de saúde local e serviços relacionados.	Apresentação da rede hierarquizada dos serviços de saúde.	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços	01 T
3. Serviço Pré Hospitalar Móvel	Histórico do serviço pré-hospitalar móvel. Perfil profissional; Apresentação do serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel de sua cidade Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048 de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência Conceitos de ética médica ligada ao APH	Trabalho em equipe Conhecer os conceitos da Portaria e as competências dos profissionais da área de segurança, bombeiros.	02 T
4. Central de Regulação e Equipamentos	Manejo de equipamentos da central de urgência (rádios), veículos e materiais utilizados no APH móvel, rotinas operacionais.	Manuseio do sistema de rádio e técnicas de comunicação.	01 T
5. Anatomia e Fisiologia	Anatomia topográfica: regiões anatômicas e noções gerais de anatomia topográfica. Aparelhos e sistemas: anatomia e fisiologia dos aparelhos e sistemas do corpo humano: em especial esquelético, cardíaco, respiratório.	Conhecimento das principais divisões anatômicas, regiões anatômicas, e noções de anatomia topográfica. Conhecimento dos aspectos morfológicos e fisiológicos dos diversos aparelhos para formulação de correlação anátomo-clínica.	08 T 02 P (Prática)
6. Cinemática do Trauma	Exame da cena e mecanismos de lesões.	Conhecer a importância do exame da cena do acidente para identificar sinais de gravidade. Saber correlacionar a cenas com os mecanismos de lesões.	03 T
7. Abordagem do paciente.	Abordagem Primária e secundária de uma Vítima; técnicas relativas à avaliação de sinais vitais de vítimas: pressão arterial, frequência respiratória e de pulso, temperatura e outros. Escala de coma de Glasgow e escala de trauma revisado ou escala de trauma utilizada pelo serviço local	Realizar a abordagem primária e secundária para reconhecer sinais de gravidade em situações que ameaçam a vida de forma imediata e as lesões dos diversos segmentos. Saber utilizar a escala de Glasgow e de trauma.	08 T 12 P
a. Manejo de Vias Aéreas/Ressuscitação Cardiopulmonar	Obstrução de Vias Aéreas. Desobstrução de Vias Aéreas. Sinais e Sintomas de parada respiratória e cardíaca. Técnicas de reanimação cardiopulmonar em adulto e criança.		06 T 18 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Materiais e equipamentos utilizados em parada cardio respiratória. Materiais e Equipamentos utilizados em oxigênio terapia.		
b. Biossegurança	Conhecer as principais doenças transmissíveis Conhecer normas de biossegurança, materiais e métodos de controle de infecções.	Reconhecer e manejar obstrução de vias aéreas; Realizar oxigênio-terapia. Conhecer equipamentos utilizados em parada cardiorespiratória Estar habilitado para técnicas de RCP Utilizar técnicas e métodos de controle de infecções.	02 T
8. Ferimentos / hemorragia / Bandagem / Choque	Tipos de ferimentos; hemorragia; choque, principalmente choque hipovolêmico; Curativos e Bandagens; Técnicas de Suporte Básico de Vida para o tratamento do choque hipovolêmico	Reconhecer os diversos tipos de ferimentos, hemorragias, choque hipovolêmico; Possuir habilidades psicomotoras relativas às aplicações de técnicas de curativos e bandagens com controle de hemorragias e suporte básico nos casos de choque hipovolêmico.	04 T 06 P
9. Trauma músculo-esquelético e imobilizações	Trauma Músculo Esqueléticos e seus sinais e sintomas. Técnicas relativas à imobilização de extremidades lesadas. Materiais e equipamentos utilizados para a imobilização de extremidades lesadas.	Reconhecer os diversos tipos de trauma músculo-esquelético Executar técnicas de imobilização de extremidades lesadas com equipamentos adequados.	02 T 10 P
10. Traumatismos específicos	Traumatismo Cranioencefálico Traumatismo Raquimedular Trauma Torácico e Abdominal Trauma de Face	Conhecer as peculiaridades e prestar o atendimento inicial nos diversos traumatismos específicos	12 T
	Trauma na Criança e na Gestante Agravos por eletricidade Queimaduras		
11. Remoção de vítima	Materiais e equipamentos utilizados para a remoção de vítimas de acidentes. Técnicas de remoção de vítimas de acidentes: rolamento, elevações, retirada de veículos, transporte com ou sem a utilização de materiais e equipamentos. Técnicas relativas à remoção de vítimas de acidentes aquáticos e em altura com especial cuidado à coluna vertebral.	Saber utilizar materiais e equipamentos para remoção de vítimas de acidentes nas diversas situações encontradas.	04 T 30 P
12. Assistência ao Parto e Cuidados com o Recém Nascido	Trabalho de Parto - período expulsivo Cuidado com o Recém-Nascido	Possuir habilidades psicomotoras relativas ao atendimento ao parto normal e cuidados com o recém-nascido	04 T

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

13. Intervenção em crises e atendimentos de pacientes especiais	Reconhecimento e Intervenção em situação de crise	Conhecer as peculiaridades e prestar o atendimento inicial nessas situações	02 T
14. Afogamento	Fisiologia e técnicas de abordagem. Peculiaridades no atendimento	Conhecer as peculiaridades e prestar o atendimento inicial.	02 T
15. Intoxicação Exógena	Reconhecimento e peculiaridades no atendimento inicial.	Conhecer as peculiaridades e prestar o atendimento inicial.	02 T
16. Emergências Clínicas	Peculiaridades e Atendimento inicial de emergências clínicas mais freqüentes	Conhecer as peculiaridades e prestar o atendimento inicial	06 T
17. Acidentes com múltiplas Vítimas e Catástrofes	Conceito Princípios de Controle da Cena Triagem, tratamento e transporte.	Saber manejar situações de acidentes com múltiplas vítimas.	02 T 02 P
18. Acidentes com produtos perigosos	Conceitos/Legislação Princípios de atendimento	Prestar o atendimento inicial de maneira adequada garantindo a segurança da equipe e das vítimas	02 T
19. Estágios hospitalares	Rotinas de atendimento de pronto socorro; maternidade.	Conhecer fluxo de atendimento dos hospitais da rede hierarquizada bem como presenciar atendimento das emergências.	12 P
20. Estágios em Ambulâncias	Vivência prática de atendimento	Familiarização com a rotina de serviço e participar de atendimento de vítimas em situações reais	24 P
21. *Avaliação teórica e prática do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	04 T 06 P
22. Salvamento** MODULO COMPLEM E N TA R	Conceitos e técnicas de: Salvamento terrestre; Salvamento em alturas; Salvamento aquático; Materiais e equipamentos	Conhecimento e habilidade psicomotora para realização de salvamento terrestre, aquático e em alturas	10 T 20 P
TO TA L			200 H

Número de horas para avaliação a serem distribuídas durante o Curso.

**Módulo específico para profissionais da área de Segurança ou Motoristas de Viaturas de Tipo B, C e D.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A - 2 – Condutor de Veículos de Urgência do Tipo A

TEMA	CONTEÚDO	HABILIDADES	CH
1. Introdução	Apresentação do programa e atividade de integração	Responder a aplicação do pré e pós-teste de conhecimento escrito e individual Participar das atividades de Grupos.	01 T (Teórica)
2. Geografia e estrutura urbana da cidade	Apresentação da geografia e estrutura urbana da cidade	Identificar ruas/logradouros/ bairros da cidade Identificar a localização dos serviços de saúde da cidade Identificar as portas de entrada dos serviços de urgência hospitalares e não hospitalares Identificar endereços e regiões de difícil acesso	03 T 10 P (Prática)
3. Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência	Apresentação do Sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Reconhecer as funções de cada serviço de acordo com sua hierarquia. Identificar a localização dos serviços de saúde da cidade Identificar serviços em locais de difícil acesso. Dominar a geografia da região para viabilizar rotas alternativas	2T
4. Serviço de atendimento pré-hospitalar móvel (APH móvel)	Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048, de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria, a regulação médica das urgências e os fluxos da central de regulação. Identificar as funções do condutor de veículos de urgência. Dominar o funcionamento e organização do APH móvel de sua cidade	2T
5. Papel do condutor de veículos de urgência	Manejo de equipamentos da central de regulação de urgências	Estabelecer contato com a central de regulação de urgências. Operar o sistema de radio comunicação para contato com a central. Dominar o uso de códigos de rádio, conforme protocolos do serviço.	2T 10 P
		Descrever a cena das ocorrências, identificando sinais de risco. Identificar necessidade de articular outros serviços para atendimento na cena da ocorrência e comunicar à central Auxiliar a equipe de saúde nos gestos básicos de suporte à vida Auxiliar a equipe nas imobilizações e transporte de vítimas	
6. Suporte básico de vida	Realização de medidas de suporte básico de vida	Identificar todos os tipos de materiais existentes nos veículos de socorro e sua utilidade, a fim de auxiliar a equipe de saúde	04 T 16 P
		Realizar medidas reanimação cardiorespiratória básica Identificar sinais de gravidade em situações de urgência traumática, clínica, obstétrica, psiquiátrica Aplicar conhecimentos para abordagem de pacientes graves em urgência clínica, traumática, psiquiátrica, pediátrica, obstétrica	
7. Direção defensiva	Técnicas de Direção Defensiva	Aplicar técnicas de direção defensiva. Utilizar sinais sonoros e luminosos nas situações de urgência. Viabilizar a sinalização e segurança da cena.	02 T 08 P
8. Acidentes com produtos perigosos	Noções sobre acidentes com produtos perigosos	Dominar a legislação do transporte de perigosas. Aplicar técnicas de abordagem de veículos com produtos perigosos.	02T 02P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Aplicar normas de segurança na exposição a produtos perigosos. Auxiliar na organização da cena em situações de acidentes com cargas perigosas	
TO T A L			64 H

A - 3 - Telefonistas – Auxiliares de Regulação e Rádio-Operadores

TEMAS	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Introdução	Apresentação do programa e atividade de integração	Dominar o programa a ser desenvolvido. Responder a aplicação de pré-teste e pós-teste de conhecimento. Participar do desenvolvimento de técnicas de grupos. Dominar a localização de ruas/logradouros da cidade.	06 T (Teórica) 08 P (Prática)
2. Geografia e estrutura urbana da cidade	Conhecimento da geografia e estrutura urbana da cidade	Identificar as regiões dos chamados e associar com os endereços das solicitações. Conhecer endereços dos serviços de saúde da cidade	
3. Sistema de Saúde e Re-de hierarquizada de assistência	Apresentação do Sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas de entrada hospitalares e não hospitalares. Saber qual a estrutura e missão de cada serviço. Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada	02 T 08 P
4. Serviço de atendimento pré-hospitalar móvel	Apresentação do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel (APH móvel)	Conhecer o conteúdo da Portaria GM/MS de ___ de outubro de 2002 e compreender seus conceitos. Compreender o papel do médico regulador de urgência e os fluxos da central de regulação. Conhecer as funções do telefonista auxiliar de regulação médica e do rádio operador.	08 T 10 P
5. Papel da telefonista auxiliar de regulação e do rádio operador	Funções da telefonista auxiliar de regulação médica e do rádio operador	Acolher as chamadas telefônicas de acordo com a rotina preconizada pela instituição. Operar o sistema de rádio da central, estabelecendo o contato com todos os meios integrados à central.	04 T 10 P
		Reconhecer palavras-chaves na regulação. Responder às situações que independem da resposta médica, de acordo com os protocolos do serviço. Estabelecer o contato com as equipes das unidades móveis no despacho das missões.	
		Monitorar o deslocamento dos veículos de urgência e estabelecer o controle operacional sobre a frota. Realizar os registros pertinentes de acordo com a rotina do serviço.	
		Manejar os equipamentos de telefonia para comunicação com os usuários e os serviços, de acordo com a rotina da instituição. Manejar os equipamentos de radio comunicação, através do uso de códigos conforme rotina preconizada pela instituição.	
		Manejar equipamentos de informática, se houver, de acordo com a rotina do serviço.	
TO T A L			56 H

RECOMENDAÇÃO DE ATIVIDADES PRÁTICAS

- Permanência na sala de regulação de urgência na condição de observador (no acolhimento das chamadas, na operação dos rádios e telefones)

- Realização de visitas para reconhecer a geografia da cidade e distribuição dos serviços de saúde: conhecer minimamente as regiões da cidade; conhecer, pelo menos, um serviço de atenção básica de cada região; conhecer a localização dos serviços de urgência (hospitalares e não hospitalares); conhecer locais de difícil acesso na cidade (endereços irregulares, não localizáveis no mapa oficial da cidade)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- Operação do sistema de telefones da central de urgência: acolhimento das chamadas, preenchimento de impressos e/ou manejo dos equipamentos de informática (se houver), transmissão dos chamados ao médico regulador, comunicação com os serviços e equipes de APH

- Operação do sistema de rádio da central de urgência: comunicação com as equipes, despacho dos meios móveis, controle do deslocamento dos meios móveis, uso dos códigos para comunicação

B - Profissionais Oriundos da Área da Saúde

B-1-Auxiliares e Técnicos de Enfermagem

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Sistema de saúde e re-de hierarquizada de assistência	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares	05 T (Teórica)
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel	Conhecer o funcionamento do serviço de APH móvel de sua cidade	
	Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048, de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria e as competências do auxiliar de enfermagem e do técnico de enfermagem no APH móvel	
	Apresentação das rotinas, fluxos e protocolos do serviço, do sistema de saúde e das estruturas de comunicação	Estar habilitado para fluxos e rotinas operacionais do serviço: relação com os serviços de saúde, comunicação através do sistema de rádio, uso de códigos, adoção de protocolos de serviço.	
2. Urgências clínicas no paciente adulto	Sofrimento respiratório agudo.	Reconhecer sinais de disfunção respiratória na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: crise asmática, DBPOC, Infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão.	04 T 12 P (Prática)
		Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento, Aferir sinais vitais: frequência cardíaca, respiratória, tensão arterial, temperatura, saturação, controle de glicemia Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave, de acordo com as orientações do médico regulador	
		Ser capaz de iniciar medidas de reanimação de suporte básico, enquanto aguarda medicalização do atendimento. Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico.	
		Executar procedimentos de enfermagem, dentro dos limites de sua função, de acordo com a prescrição médica à distância (quando equipe de suporte básico) ou na presença do médico intervencionista	
	Doenças circulatórias agudas	Reconhecer sinais de doenças circulatórias aguda: infarto agudo do miocárdio, angina instável, arritmias, AVC, quadros isquêmicos e edema agudo de pulmão. Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento	04 T 08 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos circulatórios agudos, de acordo com as orientações do médico regulador Estar habilitado para realização de monitorização cardíaca e eletrocardiográfica	
		Realizar manobras de reanimação cardiorespiratória básica, enquanto aguarda medicalização do atendimento Conhecer todos equipamentos necessários para manejo de pacientes em situações de urgência circulatória e saber manejá-los	
	Doenças metabólicas	Reconhecer sinais de agravos metabólicos agudos tais como: diabete descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar e outros Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento	02 T 01 P
		Adotar medidas para controle e tratamento inicial, dos agravos circulatórios agudos, de acordo com as orientações do médico regulador na central ou da presença do médico intervencionista na cena da ocorrência	
		Dominar técnicas de aferição da glicemia, administração de medicamentos e infusões, dentro dos limites de sua função	
	Intoxicações exógenas	Reconhecer sinais de intoxicação exógena na cena da ocorrência Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos quadros de intoxicação exógena, de acordo com as orientações do médico regulador	
3. Urgências clínicas na criança	Sofrimento respiratório agudo	Reconhecer sinais de disfunção respiratória quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglotites e descrevê-los ao médico regulador na central de regulação	04 T 06 P
		Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave, de acordo com as orientações do médico regulador Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico.	
4. Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança	Atendimento inicial do traumatizado grave TRM TCE Trauma torácico Trauma abdominal	Reconhecer sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção ventilatória, respiratória e circulatória. Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes traumatizados em atendimento, através da observação na cena dos acidentes	12 T 40 P
	Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face Queimaduras Quase afogamento	Ser capaz de avaliar o traumatizado grave e prestar o atendimento inicial nas medidas de suporte básico à vida Adotar medidas no manejo do trauma raquimedular, trauma craneoencefálico, trauma torácico, trauma abdominal, trauma de extremidades, trauma em face, controle de choques e hemorragias, trauma na gestante, queimaduras,	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Trauma na gestante Lesões por eletricidade Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos	quase afogamento, lesões por eletricidade, acidentes com múltiplas vítimas e acidentes com produtos perigosos. Reconhecer os riscos na cena dos acidentes e transmiti-los à central de regulação, para que sejam ativados os demais serviços necessários nas cenas das ocorrências.	
5. Urgências psiquiátricas	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas	Reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência na cena das ocorrências. Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento.	02 T 04 P
		Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança das equipes de APH (vítimas agressivas em situações de risco para si e para os outros) Adotar medidas no manejo dos pacientes agressivos, psicóticos e suicidas.	
6. Urgências obstétricas	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento Cesárea pós-mortem	Reconhecer sinais de trabalho de parto normal, parto distócico e todas as complicações obstétricas na cena da ocorrência Descrever ao médico regulador os sinais observados nas pacientes em atendimento Estar habilitado para auxiliar no atendimento à gestante em trabalho de parto normal	02 T 04 P
		Estar habilitado para prestar o atendimento ao RN normal e prematuro Manejar os equipamentos necessários para suporte ventilatório ao RN	
7. Materiais e equipamentos do serviço pré-hospitalar móvel	Controle e conservação de materiais e equipamentos de suporte ventilatório, circulatório, aferição de sinais vitais, materiais para imobilização e transporte	Dominar o funcionamento de todos materiais e equipamentos para o APH Dominar as técnicas de desinfecção e esterilização dos materiais e equipamentos Aplicar as rotinas e protocolos de serviço para o uso dos equipamentos e materiais	08 P
8. Estágios em Ambulâncias	Vivencia pratica de atendimento	Familiarização com a rotina de serviço e participar de atendimento de vítimas em situações reais	24 P
9. *Avaliação teórica e pratica do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	04 T 06 P
10. Salvamento** MODULO COMPLEM E N T A R	Conceitos e técnicas de: Salvamento terrestre; Salvamento em alturas; Salvamento aquático; Materiais e equipamentos	Conhecimento e habilidade psicomotora para realização de salvamento terrestre, aquático e em alturas	10 T 20 P
TO T A L			154 H

* Número de horas para avaliação a serem distribuídas durante o Curso.

**Módulo específico para profissionais de saúde que atuem com atividades de salvamento.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

B - 2 - Enfermeiros

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	C H
1. Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares.	05 T (Teórica)
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048, de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Conhecer o funcionamento do serviço de APH móvel de sua cidade Dominar os conceitos da Portaria e as competências do enfermeiro no APH móvel	
	Apresentação das rotinas, fluxos e protocolos do serviço, do sistema de saúde e das estruturas de comunicação	Estar habilitado para fluxos e rotinas operacionais do serviço: relação com os serviços de saúde, comunicação através do sistema de rádio, uso de códigos, adoção de protocolos de serviço	
2. Urgências clínicas no paciente adulto	Sofrimento respiratório agudo	Reconhecer sinais de disfunção respiratória na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: crise asmática, DPOC, Infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento	04 T 08 P (Prática)
		Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave, de acordo com as orientações do médico regulador Ser capaz de iniciar medidas de reanimação de suporte básico, enquanto aguarda medicalização do atendimento Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico e avançado	
		Executar procedimentos de enfermagem de acordo com a prescrição médica à distância ou na presença do médico intervencionista	
	Doenças circulatórias	Reconhecer sinais de doença circulatória aguda: infarto agudo do miocárdio, angina instável, arritmias, AVC, quadros isquêmicos e edema agudo de pulmão Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento	04 T 08 P
		Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos circulatórios agudos, de acordo com as orientações do médico regulador Estar habilitado para realização de monitorização cardíaca e eletrocardiográfica	
		Realizar manobras de reanimação cardiopulmonar básica, enquanto aguarda medicalização do atendimento Conhecer todos equipamentos necessários para manejo de pacientes em situações de urgência circulatória e saber manejá-los	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Doenças metabólicas	Reconhecer sinais de doença metabólica na cena da ocorrência tais como: diabete descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar e outros Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento	
		Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos metabólicos agudos Dominar técnicas no manejo do paciente com sinais de agravos de doença metabólica	
		Intoxicações exógenas	Reconhecer sinais de intoxicação exógena na cena da ocorrência Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos quadros de intoxicação exógena, de acordo com as orientações do médico regulador
Realizar os procedimentos de enfermagem nos atendimentos dos casos de intoxicação exógena			
3. Urgências clínicas na criança	Sofrimento respiratório agudo	Reconhecer sinais de disfunção respiratória quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglotites Reconhecer sinais de gravidade e descrevê-los ao médico regulador da central de regulação	04 T 04 P
		Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico e avançado	
4. Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança	Atendimento inicial do paciente politraumatizado TRM TCE Trauma torácico Trauma abdominal	Reconhecer sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção ventilatória, respiratória e circulatória Ser capaz de avaliar o traumatizado grave e prestar o atendimento inicial nas medidas de suporte básico à vida	10 T 26 P
		Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face Queimaduras Quase afogamento	Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes traumatizados em atendimento Auxiliar o médico intervencionista nos cuidados de suporte avançado à vida Adotar medidas no manejo do trauma raquimedular, trauma cranioencefálico, trauma torácico, controle de choques e

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Trauma na gestante Lesões por eletricidade Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos	hemorragias, queimaduras, quase afogamento, lesões por eletricidade, acidentes com múltiplas vítimas e acidentes com produtos perigosos Estar habilitado para todas as técnicas no manejo do paciente traumatizado grave
		Reconhecer os riscos na cena dos acidentes e transmiti-los à central de regulação, para que sejam ativados os demais serviços necessários nas cenas dos eventos	
5. Urgências psiquiátricas	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas	Reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência na cena das ocorrências Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes	02 T 02 P
		Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança das equipes de APH (vítimas agressivas em situações de risco para si e para os outros) Adotar medidas no manejo dos pacientes agressivos, psicóticos e suicidas.	
6. Urgências obstétricas	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento Cesárea pós-mortem	Reconhecer sinais de trabalho de parto normal, parto distócico e todas as complicações obstétricas na cena da ocorrência Descrever ao médico regulador os sinais observados nas pacientes Estar habilitado para prestar o atendimento à gestante em trabalho de parto normal	02 T 04 P
		Estar habilitado para prestar o atendimento ao RN normal e prematuro Manejar os equipamentos necessários para suporte ventilatório ao RN Manejar equipamentos para transporte de RN de risco (incubadora de transporte)	
7. Materiais e equipamentos do serviço pré-hospitalar móvel	Controle e conservação de materiais e equipamentos de suporte ventilatório, circulatório, aferição de sinais vitais, materiais para imobilização e transporte	Dominar o funcionamento de todos materiais e equipamentos para o APH Dominar as técnicas de desinfecção e esterilização dos materiais e equipamentos	08 T
		Realizar a gestão dos materiais e equipamentos utilizados no APH Definir rotinas e protocolos de serviço para o uso dos equipamentos e materiais Capacitar a equipe de enfermagem e demais profissionais do APH para manuseio de materiais e equipamentos, rotina de desinfecção de materiais, equipamentos e de veículos	
8. *Avaliação teórica	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	07 T
9. Estágio em Ambulância	Vivência pratica de atendimento	Familiarização com a rotina de serviço e participar de atendimento de vítimas em situações reais	24 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

10. Salvamento** MODULO COMPLETO	Conceitos e técnicas de: Salvamento terrestre; Salvamento em alturas; Salvamento aquático; Materiais e equipamentos	Conhecimento e habilidade psicomotora para realização de salvamento terrestre, aquático e em alturas	10 T 20 P
TOTAL			130 H

* Número de horas para avaliação a serem distribuídas durante o Curso

. **Módulo específico para profissionais de saúde que atuem com atividades de salvamento.

B - 3 - Médicos

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Sistema de saúde, atenção integral às urgências e rede hierarquizada de assistência loco-regional.	Apresentação do Sistema Único de Saúde -SUS.	Ter noções dos antecedentes e características do movimento de Reforma Sanitária do país. Conhecer os Princípios e Diretrizes do SUS, suas Leis Orgânicas, Normas Operacionais Básicas e Norma Operacional da Assistência.	01 T (Teórica)
	Apresentação da Portaria GM/MS 2048 de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria em relação à rede de atenção integral às urgências, bem como as competências do médico regulador.	01 T
	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde, Perfil profissional	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares. Conhecer a estrutura e missão de cada serviço de saúde local.	03 T
		Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada	
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel.	Conhecer o serviço e/ou a proposta de funcionamento do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel de sua cidade/região.	
2. Regulação Médica das Urgências	Histórico Bases Teóricas e Éticas Nosologia e avaliação de risco Etapas da Regulação Protocolos	Conhecer os antecedentes históricos da regulação médica das Urgências. Conhecer as bases éticas da regulação médica das urgências.	10 T 05 P
		Dominar a nosologia da regulação médica das urgências e estar habilitado para a correta avaliação do risco de cada solicitação. Estar apto a cumprir toda as etapas do processo de regulação seja de casos primários, seja de secundários.	
		Conhecer os protocolos de regulação de urgência e exercer as técnicas de regulação médica	
3. Acidentes com múltiplas Vítimas e Catástrofes	Conceito Princípios de Controle da Cena Triagem, tratamento e transporte.	Saber manejar situações de acidentes com múltiplas vítimas.	04 T 04 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

4. Urgências clínicas no paciente adulto	Sofrimento respiratório agudo	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de disfunção respiratória quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: crise asmática, DBPOC,	04 T 04 P (Prática)
		Infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão, e outros; Decidir pela melhor terapêutica a partir da descrição dos sinais de gravidade pelas equipes Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave	
		Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico e avançado Dominar técnicas de suporte ventilatório: intubação traqueal, cricotireoidostomia, drenagem torácica, toracocentese	
	Doenças circulatórias	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de disfunção circulatória quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: Infarto Agudo do	04 T 04 P
		Miocárdio, Angina Instável, AVC, Quadros Isquêmicos, Edema Agudo de Pulmão, outros Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos circulatórios agudos Ter noções de eletrocardiografia Realizar manobras de reanimação cardiorespiratória avançada	
	Doenças metabólicas	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância;	02T 02 P
		Reconhecer sinais de doença metabólica quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: diabetes descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar e outros Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos metabólicos agudos	
	Intoxicações exógenas	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de intoxicações exógenas quando na cena da ocorrência;	02 T 02 P
	Adotar medidas para controle e tratamento iniciais dos quadros de intoxicação exógena: manejo respiratório, uso de antídotos e medicamentos e esvaziamento gástrico		

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

5. Urgências clínicas na criança	Quadros respiratórios agudos	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de disfunção respiratória quando na cena da ocorrência nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglotites e outros; Decidir pela melhor terapêutica a partir da descrição dos sinais de gravidade pelas equipes Adotar medidas para controle da disfunção respiratória grave; Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico e avançado Dominar técnicas de manutenção da via aérea: intubação traqueal (oro/naso), cricotireoidostomia, drenagem de tórax, toracocentese	02 T 02 P
6. Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança	Atendimento inicial do paciente politraumatizado TRM TCE Trauma torácico Trauma abdominal	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção respiratória, ventilatória e circulatória quando	16 T 12 P
	Trauma na gestante Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face Queimaduras	na cena dos acidentes; Orientar as equipes quanto aos cuidados a serem prestados às vítimas traumatizadas para controle da respiração/ventilação e da circulação; Ser capaz de avaliar e prestar o atendimento inicial ao paciente	
	Quase afogamento Choque elétrico Acidentes com produtos perigosos	traumatizado grave Adotar medidas específicas no manejo do trauma raquimedular, trauma cranioencefálico, trauma torácico, trauma abdominal, trauma de extremidades, trauma de face e no controle de choques e hemorragias, Queimaduras, Quase afogamento, Choque elétrico, Acidentes com produtos perigosos. Estar habilitado para a realizar as técnicas de imobilização e remoção.	
7. Urgências psiquiátricas	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência, quando na cena das ocorrências;	02 T 02 P
		Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança das equipes de APH; Adotar medidas no manejo dos pacientes agressivos, psicóticos e suicidas	
8. Urgências obstétricas	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento Cesárea pós-morte	Reconhecer sinais de gravidade, a partir da regulação, com base na solicitação da população bem como através da descrição das vítimas atendidas pelas equipes à distância; Reconhecer sinais de trabalho de parto normal, parto distócico e todas as complicações obstétricas, quando na cena da ocorrência;	02 T 02 P
		Estar habilitado para prestar o atendimento inicial à gestante em trabalho de parto normal e parto com distócia e outras complicações obstétricas e prevenir complicações Prestar o atendimento ao RN normal e prematuro Manejar os equipamentos necessários para suporte ventilatório ao RN.	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Manejar equipamentos para transporte de RN de risco (incubadora de transporte) Estar habilitado para realizar cesariana pós morte	
9. *Avaliação teórica	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	04 T
10. Estágio em Central de regulação	Vivência prática de atendimento	Familiarização com a rotina de serviço e participar de atendimento de regulação	12 P
11. Estágio em Ambulância	Vivência prática de atendimento	Familiarização com a rotina de serviço e participar de atendimento de vítimas em situações reais	12 P
TO TA L			120 H

RECOMENDAÇÃO DE ATIVIDADES PRÁTICAS

- Devem ser realizadas em serviço, inicialmente observando profissionais já experientes, problematizando a realidade, com discussão dos casos em grupos e, a seguir, atuando e sendo supervisionado pelos profissionais da unidade.

2.2 – Profissionais do Atendimento Pré-Hospitalar Fixo e Hospitalar:

A - Atenção Primária à Saúde, aqui consideradas as Unidades Básicas de Saúde e o Programa de Saúde da Família:

A-1- Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem: *

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência.	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a organização do sistema de saúde loco-regional de acordo com a hierarquia dos serviços: considerando as portas hospitalares e não hospitalares	4 T (Teórica)
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel.	Conhecer o funcionamento do serviço de APH móvel de sua cidade	
	Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048 de 5 de novembro de 2002 -Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria e as competências do auxiliar de enfermagem e do técnico de enfermagem no APH móvel	
	Apresentação das rotinas, fluxos e protocolos do serviço, do sistema de saúde e das estruturas de comunicação.	Estar habilitado para fluxos e rotinas operacionais do serviço: relação com os serviços de saúde, comunicação através do sistema de rádio, uso de códigos, adoção de protocolos de serviço.	
	Acolhimento e triagem de risco	Estar sensibilizado e habilitado para acolher os pacientes com quadros agudos que se apresentem à unidade sem consulta previamente agendada, avaliar preliminarmente o risco mediante protocolos previamente estabelecidos, e comunicar o médico assistente ou priorizar o atendimento, conforme pacto assistencial de cada unidade.	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

2. Urgências clínicas mais freqüentes no paciente adulto:	Sofrimento agudo dos sistemas cardio-respiratório, neurológico, metabólico e por intoxicações exógenas.	Reconhecer sinais de disfunção cardio-respiratória nas patologias mais prevalentes: crise asmática, DPOC, infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão, crise hipertensiva, infarto agudo do miocárdio, angina instável, arritmias, quadros isquêmicos.	4T 10 P (Prática)
		Reconhecer sinais das patologias neurológicas mais prevalentes: síndromes convulsivas, acidentes vasculares cerebrais, quadros infecciosos.	
		Reconhecer sinais de agravos metabólicos agudos tais como: diabetes descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar. Reconhecer sinais de intoxicação exógena.	
		Descrever estes sinais ao médico regulador, quando o médico da unidade não estiver presente. Relatar os casos agudos com sinais de gravidade ao médico assistente, para que os atendimentos possam ser priorizados.	
		Ser capaz de iniciar medidas de reanimação de suporte básico, enquanto aguarda medicalização do atendimento. Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico. Executar procedimentos de enfermagem, dentro dos limites de sua função.	
		Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos circulatórios agudos. Dominar técnicas de aferição da glicemia, administração de medicamentos e infusões, dentro dos limites de sua função, de acordo com a orientação do médico regulador ou prescrição do médico da unidade	
3. Urgências clínicas na criança	Sofrimento agudo por quadros infecciosos, febris, disfunções respiratórias, gastrintestinais, neurológicas, metabólicas, intoxicações exógenas e maus tratos.	Reconhecer sinais de disfunção respiratória de maior ou menor gravidade, de causa infecciosa ou não, nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglottites, broncopneumonia.	2T 4P
		Adotar medidas para controle desta disfunção, de acordo com as orientações do médico da unidade ou do médico regulador, quando o médico da unidade não estiver presente. Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico.	
4. Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança	Atendimento inicial do traumatizado grave TRM TCE Trauma torácico Trauma abdominal	Reconhecer sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção ventilatória, respiratória e circulatória. Descrever ao médico da unidade ou ao médico regulador, quando o médico da unidade não estiver presente, os sinais	4T 10 P
	Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face Queimaduras Quase afogamento	observados nos pacientes traumatizados. Ser capaz de prestar o atendimento inicial, nas medidas de suporte básico à vida, adotar medidas no manejo do paciente vítima de trauma de qualquer natureza.	
	Trauma na gestante Lesões por eletricidade Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos		

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

5. Urgências psiquiátricas	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas	Reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência. Descrever ao médico regulador os sinais observados nos pacientes em atendimento, quando o médico da unidade não estiver presente.	2T 4P
		Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança da equipe (pacientes agressivos em situações de risco para si e para os outros).	
6. Urgências obstétricas	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento	Reconhecer sinais de trabalho de parto normal, parto distócico e as complicações obstétricas. Descrever ao médico regulador os sinais observados nas pacientes em atendimento, quando o médico da unidade não estiver presente.	2T 4P
		Estar habilitado para auxiliar no atendimento à gestante em trabalho de parto normal. Estar habilitado para prestar o atendimento ao RN normal e prematuro.	
		Manejar os equipamentos básicos necessários para suporte ventilatório ao RN.	
7. Materiais e equipamentos do atendimento às urgências.	Controle e conservação de materiais, equipamentos e medicamentos de suporte ventilatório, circulatório, aferição de sinais vitais, materiais para imobilização e transporte.	Dominar o funcionamento de todos materiais e equipamentos. Dominar as técnicas de desinfecção e esterilização dos materiais e equipamentos, bem como a validade dos medicamentos.	04 P
		Aplicar as rotinas e protocolos de serviço para o uso dos equipamentos e materiais.	
8. **Avaliação teórica e prática do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	02 T 04 P
TO TA L			60 H

* Embora conteúdos e cargas horárias sejam os mesmos para toda a equipe de enfermagem, os treinamentos podem ser ministrados em separado, de acordo com material, forma de abordagem e terminologia mais adequada aos diferentes profissionais, e segundo o julgamento e decisão local. ** Duas horas para avaliação escrita e as 4 restantes para avaliação prática a serem distribuídas durante o Curso.

A- 2 - Médicos:

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde Perfil profissional	Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares Conhecer a estrutura e missão de cada serviço de saúde local Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada	04T (Teórica)
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel.	Conhecer o funcionamento do serviço de APH móvel de sua cidade.	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048 de 5 de novembro de 2002 -Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria e as competências do médico da central de regulação de urgência Conhecer os protocolos de regulação de urgência e exercer as técnicas de regulação médica	
2. Urgências clínicas no paciente adulto	Sofrimento respiratório agudo.	Acolher, reconhecer, diagnosticar e adotar medidas terapêuticas para controle da disfunção respiratória grave. Manejar os equipamentos de suporte ventilatório básico.	04 T 10 P (Prática)
	Doenças circulatórias	Acolher, reconhecer e diagnosticar as patologias mais prevalentes: Infarto Agudo do Miocárdio, Angina Instável, arritmias cardíacas, AVC e Edema Agudo de Pulmão;	
		Adotar medidas terapêuticas para controle e tratamento inicial destes agravos. Ter noções de eletrocardiografia Realizar manobras de reanimação cardiorespiratória avançada	
	Doenças metabólicas	Acolher, reconhecer e diagnosticar quadros agudos das doenças metabólicas mais prevalentes: diabete descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar e outras. Adotar medidas para controle e tratamento inicial destes agravos.	
	Intoxicações exógenas	Reconhecer sinais de intoxicações exógenas e adotar medidas para controle e tratamento iniciais destes quadros: manejo respiratório, uso de antídotos e medicamentos disponíveis, esvaziamento gástrico.	
3. Urgências clínicas na criança	Sofrimento agudo por quadros infecciosos, febris, disfunções respiratórias, gastrintestinais, neurológicas, metabólicas, intoxicações exógenas e maus tratos.	Acolher, reconhecer e diagnosticar sinais de disfunção respiratória nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglottites e outros;	02 T 06 P
		Acolher, reconhecer e diagnosticar os sinais de distúrbio hídrolítico e metabólico. Acolher, reconhecer e diagnosticar os sinais de toxemia e buscar identificar a causa.	
		Decidir pela melhor terapêutica e adotar medidas para controle das disfunções apontadas.	
4. Urgências cirúrgicas traumáticas e não traumáticas no paciente adulto e na criança.	Atendimento a pacientes vítimas de pequenos ferimentos/abscessos.	Acolher, reconhecer e diagnosticar a maior ou menor gravidade das lesões. Realizar suturas simples e drenagem de pequenos abscessos.	04 T 10 P
	Atendimento inicial do paciente politraumatizado TRM TCE Trauma torácico	Acolher, reconhecer e diagnosticar sinais de gravidade na vítima traumatizada grave: sinais de disfunção respiratória, ventilatória e circulatória. Ser capaz de prestar o atendimento inicial ao paciente traumatizado grave.	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Trauma abdominal Trauma na gestante Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face. Queimaduras	Adotar medidas específicas no manejo do trauma raquimedular, trauma cranioencefálico, trauma torácico, trauma abdominal, trauma de extremidades, trauma de face e no controle de choques e hemorragias, Queimaduras, Quase afogamento, Choque elétrico, Acidentes com múltiplas vítimas, Acidentes com produtos perigosos.	
	Quase afogamento Choque elétrico Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos. Choque hipovolêmico e/ou tóxico.	Estar habilitado para a realizar as técnicas de imobilização e remoção.	
5. Urgências psiquiátricas e neurológicas	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas Convulsões	Acolher e reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência. Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança da equipe.	02 T 04 P
		Adotar medidas terapêuticas iniciais no manejo dos pacientes convulsivos, agressivos, psicóticos e suicidas.	
6. Urgências obstétricas	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento Cesárea pós-mortem	Acolher, reconhecer e diagnosticar trabalho de parto normal, parto distócico e as principais complicações obstétricas, como DHEG e hemorragias.	02 T 04 P
		Estar habilitado para prestar o atendimento inicial à gestante em trabalho de parto normal e parto com distócia e outras complicações obstétricas e prevenir complicações.	
		Prestar o atendimento ao RN normal e prematuro Manejar os equipamentos necessários para suporte ventilatório ao RN.	
7. *Avaliação teórica e pratica do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	02 T 06 P
TO TA L			60 H

RECOMENDAÇÃO DE ATIVIDADES PRÁTICAS

- Devem ser realizadas em serviço, inicialmente observando profissionais já experientes, problematizando a realidade, com discussão dos casos em grupos e, a seguir, atuando e sendo supervisionado pelos profissionais da unidade.

B - Profissionais das Unidades Não Hospitalares (Capítulo III - item 2) e Hospitalares de atendimento às urgências (Capítulo V - itens A e B):

B-1- Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares Enfermagem: *

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1. Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência.	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a organização do sistema de saúde loco-regional de acordo com a hierarquia dos serviços: considerando as portas hospitalares e não hospitalares	04 T (Teórica)
	Serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) móvel.	Conhecer o funcionamento do serviço de APH móvel de sua cidade	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048 de 5 de novembro de 2002 -Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Dominar os conceitos da Portaria e as competências do auxiliar de enfermagem e do técnico de enfermagem no APH móvel	
	Apresentação das rotinas, fluxos e protocolos do serviço, do sistema de saúde e das estruturas de comunicação.	Estar habilitado para fluxos e rotinas operacionais do serviço: relação com os serviços de saúde, comunicação através do sistema de rádio, uso de códigos, adoção de protocolos de serviço.	
	Acolhimento e triagem de risco	Estar sensibilizado e habilitado para acolher os pacientes com quadros agudos que se apresentam à unidade sem consulta previamente agendada, avaliar preliminarmente o risco mediante protocolos previamente estabelecidos, e comunicar o médico assistente ou priorizar o atendimento, conforme pacto assistencial de cada unidade.	
2. Manejo das Urgências clínicas mais freqüentes no paciente adulto, na sala de urgências.	Sofrimento agudo dos sistemas cardio-respiratório, neurológico, metabólico e por intoxicações exógenas.	Reconhecer sinais de disfunção cardio-respiratória nas patologias mais prevalentes: crise asmática, DPOC, infecções respiratórias, quadros de obstrução por corpo estranho, edema agudo de pulmão, crise hipertensiva, infarto agudo do miocárdio, angina instável, arritmias, quadros isquêmicos.	08 T 16 P (Prática)
		Reconhecer sinais das patologias neurológicas mais prevalentes: síndromes convulsivas, acidentes vasculares cerebrais, quadros infecciosos. Reconhecer sinais de agravos metabólicos agudos tais como: diabetes descompensado, coma hipoglicêmico, coma hiperosmolar	
		Reconhecer sinais de intoxicação exógena. Ser capaz de iniciar medidas de reanimação de suporte básico quando necessário, enquanto aguarda medicalização do atendimento. Manejar todos os equipamentos de suporte ventilatório.	
		Executar procedimentos de enfermagem, dentro dos limites de sua função. Adotar medidas para controle e tratamento inicial dos agravos circulatórios agudos.	
		Dominar técnicas de aferição da glicemia, administração de medicamentos e infusões, dentro dos limites de sua função, de acordo com a prescrição do médico da unidade.	
3 Manejo das Urgências clínicas na criança, na sala de urgências.	Sofrimento agudo por quadros infecciosos, febris, disfunções respiratórias, gastrintestinais, neurológicas, metabólicas, intoxicações exógenas e maus tratos.	Reconhecer sinais de disfunção respiratória de maior ou menor gravidade, nas patologias mais prevalentes: mal asmático, obstrução por corpo estranho, faringites, epiglotites, broncopneumonia.	04 T 08 P
		Reconhecer sinais de desidratação, de maior ou menor gravidade, nas patologias mais freqüentes. Reconhecer sinais de alteração no nível de consciência.	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Acionar o médico assistente com a máxima brevidade, sempre que identificar sinais de gravidade. Adotar medidas para controle das disfunções mencionadas, de acordo com as prescrições do médico assistente. Manejar todos os equipamentos de suporte ventilatório.	
4. Manejo das Urgências traumáticas no paciente adulto e na criança, na sala de urgências.	Atendimento inicial do traumatizado grave TRM TCE Trauma torácico Trauma abdominal	Reconhecer sinais de gravidade na vítima traumatizada seja de disfunção ventilatória, respiratória e/ou circulatória. Acionar o médico assistente com a máxima brevidade, sempre que identificar sinais de gravidade.	08 T 16 P
	Trauma de extremidades Choque e hemorragias Trauma de face Queimaduras Quase afogamento	Ser capaz de prestar o atendimento inicial, nas medidas de suporte básico à vida. Adotar medidas no manejo do paciente vítima de trauma de	
	Trauma na gestante Lesões por eletricidade Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos	qualquer natureza, de acordo com as prescrições do médico assistente.	
5. Manejo das Urgências psiquiátricas, na sala de urgências.	Psicoses Tentativa de suicídio Depressões Síndromes cerebrais orgânicas	Reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência. Reconhecer necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando implicar a segurança da equipe (pacientes agressivos em situações de risco	04 T 08 P
		para si e para os outros). Acionar o médico assistente com a máxima brevidade, sempre que identificar sinais de gravidade. Adotar medidas no manejo do paciente vítima de urgência psiquiátrica, de acordo com as prescrições do médico assistente.	
6. Manejo de Urgências obstétricas, na sala de urgências.	Trabalho de parto normal Apresentações distócicas Hipertensão na gestante e suas complicações Hemorragias Abortamento	Reconhecer sinais de trabalho de parto normal, parto distócico e das complicações obstétricas. Reconhecer sinais de gravidade em casos de hemorragias genitais.	04 T 08 P
		Reconhecer sinais de gravidade em casos de hipertensão em gestantes. Acionar o médico assistente com a máxima brevidade, sempre que identificar sinais de gravidade.	
		Estar habilitado para auxiliar no atendimento à gestante em trabalho de parto normal. Estar habilitado para prestar o atendimento ao RN normal e prematuro.	
		Manejar os equipamentos básicos necessários para suporte ventilatório ao RN. Adotar medidas no manejo das situações mencionadas, de acordo com as prescrições do médico assistente.	
7. Manejo dos pacientes em observação.	Alterações cardio-respiratórias, metabólicas, de nível de consciência e outras.	Acompanhar atentamente os pacientes em observação, reconhecer alterações em seu quadro cardio-respiratório, metabólico e de consciência, de acordo com o registro sistemático dos sinais vitais.	02 T 04 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Comunicar estas alterações ao médico assistente com a máxima brevidade, sempre que identificar sinais de gravidade. Observar com presteza as prescrições do médico assistente.	
8. Materiais e equipamentos do atendimento às urgências.	Controle e conservação de materiais, equipamentos e medicamentos de suporte ventilatório, circulatório, aferição de sinais vitais, materiais para imobilização e transporte.	Dominar o funcionamento de todos materiais e equipamentos. Dominar as técnicas de desinfecção e esterilização dos materiais e equipamentos, bem como a validade dos medicamentos.	08 P
		Aplicar as rotinas e protocolos de serviço para o uso dos equipamentos e materiais. Ser capaz de Capacitar a equipe de enfermagem para o manuseio de materiais e equipamentos, rotina de desinfecção de materiais e equipamentos.	
9. **Avaliação teórica e prática do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	02 T 04 P
TOTAL			108 H

Embora conteúdos e cargas horárias sejam os mesmos para toda a equipe de enfermagem, os treinamentos podem ser ministrados em separado, de acordo com material, forma de abordagem e terminologia mais adequada aos diferentes profissionais, de acordo com julgamento e decisão local.

** Duas horas para avaliação escrita e as 4 restantes para avaliação prática a serem distribuídas durante o Curso.

B- 2 - Médico Clínicos Gerais:

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1- Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência.	Apresentação do Sistema Único de Saúde. Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048 de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Conhecer as Diretrizes do SUS e seu estágio atual de implantação. Conhecer o Regulamento Técnico da Atenção às Urgências: diretrizes gerais e os componentes da rede assistencial.	04 T (Teórica)
	Entender o conceito de regulação médica das urgências, as funções e prerrogativas do médico regulador e saber claramente como se inserir e se relacionar com o sistema. Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares.		
	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a estrutura e missão de cada serviço de saúde local, dentro da rede de atenção às urgências. Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

2. Urgências cardio-respiratórias.	Síncope Crise Hipertensiva Dor Torácica Infarto Agudo do Miocárdio Insuficiência Cardíaca Arritmias Cardíacas	Para todos os itens, de 2 a 10: Acolher, reconhecer, diagnosticar e adotar medidas terapêuticas para tratamento e/ou controle das patologias referidas.	08 T 16 P (Prática)
	Choque Cardiogênico Edema Agudo de Pulmão Embolia Pulmonar Asma Pneumonias	Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando a patologia apresentada exigir recursos terapêuticos e/ou diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
3. Urgências do Sistema Nervoso Central:	Cefaléia Infecções intracranianas Convulsões Acidente Vascular Cerebral Coma Morte Encefálica Alterações comportamentais e estados confusivos agudos		04 T 08 P
4. Urgências Gastrointestinais:	Dor Abdominal Aguda Diarréia Aguda Hemorragia Digestiva Alta Hemorragia Digestiva Baixa Icterícia Insuficiência Hepática		04 T 08 P
	Colangite Pancreatite Aguda Ingestão de Corpo Estranho Ingestão de Cáusticos		02 T 04 P
5. Urgências Genito-urinárias:	Dor pélvica Cólica Renal Infecção Urinária Insuficiência Renal Aguda		02 T 04 P
6. Urgências Endocrinológicas:	Diabetes descompensado Hipoglicemia Insuficiência Supra-renal Alterações Hematológicas Graves Crise Falcêmica		02 T 04 P
7. Urgências Hematológicas:	Trombo-embolismo Arterial Rotura de Aneurismas Trombose Venosa Profunda		02 T 04 P
8. Urgências Vasculares:	Pé Diabético		02 T 04 P
9. Urgências Oftalmológicas:	Conjuntivite Aguda Corpo Estranho Glaucoma Hordéolo Descolamento de Retina Trauma		02 T 04 P
10. Urgências Otorrinolaringológicas:	Otalgia Corpo Estranho Rolha de Cerúmen Surdez Súbita Epistaxe		02 T 04 P
	Sinusite Labirintite Aguda Trauma		
11. Urgências em Saúde Mental:	Paciente Agitado/Violento Psicoses Depressões Risco de Suicídio Abstinência Alcoólica e outras Abordagem do Paciente Terminal e de sua Família	Acolher e reconhecer sinais de gravidade das patologias psiquiátricas em situações de urgência. Reconhecer a necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando houver risco para o paciente e/ou para a equipe.	04 T 08 P

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

	Síndromes cerebrais orgânicas	Adotar medidas terapêuticas no manejo dos pacientes agressivos, psicóticos, depressivos, suicidas e em síndrome de abstinência. Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando a patologia apresentada exigir recursos terapêuticos e/ou diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
12. Urgências Traumáticas:	Sutura de Ferimentos e drenagem de Abscessos Politraumatizado Choque e hemorragias Trauma Raquimedular Trauma Crânio Encefálico	Realizar suturas de ferimentos e drenagem de abscessos. Acolher, reconhecer e diagnosticar sinais de gravidade na vítima traumatizada: sinais de disfunção respiratória, ventilatória e circulatória. Ser capaz de prestar o atendimento inicial ao	08 T 16 P
	Trauma torácico Trauma abdominal Trauma de face Trauma de extremidades Trauma na gestante	paciente traumatizado grave. Adotar medidas específicas no manejo do trauma raquimedular, trauma cranioencefálico, trauma torácico, trauma abdominal, trauma de extremidades, trauma de face e no controle de choques	
	Queimaduras Quase afogamento Choque elétrico Intoxicações e envenenamentos Acidentes com múltiplas vítimas Acidentes com produtos perigosos.	e hemorragias, Queimaduras, Quase afogamento, Choque elétrico, Intoxicações e Envenenamentos, Acidentes com múltiplas vítimas, Acidentes com produtos perigosos. Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando a patologia apresentada exigir recursos terapêuticos e/ou	
		diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
13. Urgências gineco-obstétricas:	Infecções Hipertensão Arterial Hemorragias Distúrbios Tromboembólicos Trabalho de parto normal	Acolher, reconhecer, diagnosticar e adotar medidas terapêuticas para tratamento e/ou controle das patologias referidas, encaminhando adequadamente os casos que extrapolem a complexidade da unidade.	08 T 16 P
	Apresentações distócicas Cesárea pós-mortem	Estar habilitado para prestar à gestante em trabalho de parto normal em período expulsivo. Prestar o atendimento ao RN normal e prematuro. Manejar os equipamentos necessários para suporte ventilatório ao RN.	
14. Manejo de equipamentos, soluções e medicamentos	Cardioversor Respirador Monitor Oxímetro Bomba de Infusão Material de Imobilização e Remoção	Manejar todos os equipamentos da sala de urgência. Estar habilitado para a realizar as técnicas de imobilização e remoção. Conhecer as soluções e os medicamentos disponíveis na unidade e ter domínio em relação à sua utilização.	08 P
15. *Avaliação teórica e prática do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	04 T 10 P
TO TA L			170 H

* 4 horas para avaliação escrita e as 10 restantes para avaliação prática a serem distribuídas durante o Curso.

B - 2 – Médicos Pediatras:

TEMA	CONTEÚDOS	HABILIDADES	CH
1- Sistema de saúde e rede hierarquizada de assistência.	Apresentação do Sistema Único de Saúde. Apresentação da Portaria GM/MS nº 2048, de 5 de novembro de 2002 - Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência	Conhecer as Diretrizes do SUS e seu estágio atual de implantação. Conhecer o Regulamento Técnico da Atenção às Urgências: diretrizes gerais e os componentes da rede assistencial.	04 T (Teórica)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		Entender o conceito de regulação médica das urgências, as funções e prerrogativas do médico regulador e saber claramente como se inserir e se relacionar com o sistema. Conhecer a organização do sistema de saúde local de acordo com a hierarquia dos serviços: rede básica, rede de urgência, considerando as portas hospitalares e não hospitalares.	
	Apresentação do sistema de saúde local e serviços relacionados com a saúde	Conhecer a estrutura e missão de cada serviço de saúde local, dentro da rede de atenção às urgências. Conhecer horários de funcionamento dos serviços e capacidade instalada	
2- Urgências respiratórias.	Asma Pneumonias Corpo Estranho Laringite Estrudulosa	Para todos os itens, de 2 a 7: Acolher, reconhecer, diagnosticar e adotar medidas terapêuticas para tratamento e/ou controle das patologias referidas.	04 T 08 P (Prática)
		Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando a patologia apresentada exigir recursos terapêuticos e/ou diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
3- Urgências do Sistema Nervoso Central:	Cefaléia Meningites Encefalites Convulsões Coma		
	Morte Encefálica Alterações comportamentais e estados confusionais agudos		
4- Urgências Gastrointestinais	Dor Abdominal Aguda e recorrente Diarréia Aguda Vômitos Icterícia		04 T 08 P
	Ingestão de Corpo Estranho Hemorragia Digestiva Alta e Baixa Obstrução Intestinal Gastrite Úlcera Perfurada		
5-Urgências Genitourinárias	Dor pélvica Infecção Urinária Insuficiência Renal Aguda Alterações Hematológicas Graves		04 T 08 P
6-Urgências Hematológicas, Metabólicas e Endócrinas	Crise Falcêmica Desidratação Diabetes descompensado Hipoglicemia Insuficiência Supra-renal		04 T 08 P
7- Urgências Oftalmológicas:	Conjuntivite Aguda Corpo Estranho Glaucoma Hordéolo Descolamento de Retina Tr a u m a		04 T 08 P
8-Urgências Otorrinolaringológicas	Otalgia Corpo Estranho Rolha de Cerúmen Surdez Súbita Epistaxe Sinusite		02 T 04 P
	Labirintite Aguda Tr a u m a Otorragia		02 T 04 P
9- Urgências em Saúde Mental:	Crianças Vítimizada Abordagem do Paciente Terminal e de sua Família Alterações de Nível de Consciência	Acolher e reconhecer sinais de gravidade em situações de urgência. Reconhecer a necessidade de acionar outros atores no atendimento às urgências psiquiátricas, quando houver risco para o	04 T 08 P
:		paciente. Adotar medidas terapêuticas no manejo das patologias apontadas. Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando o quadro	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

		apresentado exigir recursos terapêuticos e/ou diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
10- Urgências Traumáticas:	Sutura de Ferimentos e drenagem de Abscessos Politraumatizado Choque e hemorragias Trauma Raquimedular Trauma Crânio Encefálico	Realizar suturas de ferimentos e drenagem de abscessos. Acolher, reconhecer e diagnosticar sinais de gravidade na vítima traumatizada: sinais de	08 T 16 P
Trauma torácico Trauma abdominal Trauma de face Trauma de extremidades Queimaduras	disfunção respiratória, ventilatória e circulatória. Ser capaz de prestar o atendimento inicial ao paciente traumatizado grave.		
Quase afogamento Choque elétrico Intoxicações e envenenamentos	Adotar medidas específicas no manejo do trauma raquimedular, trauma cranioencefálico, trauma torácico, trauma abdominal, trauma de extremidades, trauma de face e no controle de choques e hemorragias, Queimaduras, Quase		
		afogamento, Choque elétrico, Intoxicações e Envenenamentos. Responsabilizar-se pelo encaminhamento adequado do paciente, quando a patologia	
		apresentada exigir recursos terapêuticos e/ou diagnósticos inexistentes na unidade, mediante protocolos previamente pactuados e reconhecidos.	
11- Manejo de equipamentos, soluções e medicamentos	Cardioversor Respirador Monitor Oxímetro Bomba de Infusão Material de Imobilização e Remoção	Manejar todos os equipamentos da sala de urgência. Estar habilitado para a realizar as técnicas de imobilização e remoção.	08 P
		Conhecer as soluções e os medicamentos disponíveis na unidade e ter domínio em relação à sua utilização.	
12* Avaliação teórica e prática do curso	Provas escritas e práticas de avaliação de conhecimento	Demonstrar conhecimentos adquiridos	04 T 08 P
TO TA L			132 H

*4 horas para avaliação escrita e as 8 restantes para avaliação prática a serem distribuídas durante o Curso.

RECOMENDAÇÃO PARA AS ATIVIDADES:

- Devem ser realizadas em serviços pré-determinados da região, inicialmente acompanhando os profissionais já experientes, problematizando a realidade, com discussão dos casos em grupos e, a seguir, atuando e sendo supervisionado pelos profissionais da unidade.
- Dentro das cargas horárias teóricas estão incluídos exercícios práticos (in vitro) com materiais e equipamentos.

POLÍTICA NACIONAL DE ATENÇÃO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Prezado Candidato, o tema supracitado, já foi abordado nos tópicos anteriores

QUESTÕES

1. (CREF 11ª Região MS e MT - Assistente Administrativo - Quadrix/2019) Em relação aos tipos de classificação de materiais, julgue o item.

Material permanente é aquele que, em razão de seu uso corrente, não perde sua identidade física, mesmo quando incorporado a outro bem, ou que apresenta durabilidade superior a dois anos.

- () CERTO
() ERRADO

2. (Prefeitura de Itapevi/SP - Agente de Logística - VUNESP/2019) Uma lata de refrigerante (genérico), um pacote de biscoito comum, uma caixa de chocolate ou um tubo de pasta de dente representam materiais classificados como

- (A) especialidades baseadas no preço.
(B) produtos de compra comparada e de baixa rotatividade.
(C) bens duráveis.
(D) bens semiduráveis.
(E) bens não duráveis.

3. (CORE/PE - Auxiliar Administrativo - INAZ do Pará/2019) Na gestão de material e controle de estoques e almoxarifado, um sistema de classificação deve possuir determinadas qualidades (ou atributos) que o torne satisfatório. Sabendo que estas qualidades se representam em três aspectos no sistema de classificação, que resposta apresenta um destes atributos?

- (A) Abrangência.
(B) Periodicidade.
(C) Diversidade.
(D) Durabilidade.
(E) Resistência.

4. (CRB 10ª Região/RS - Auxiliar Administrativo - Quadrix/2018) Acerca de classificação de materiais, julgue o item.

Entre os atributos de um bom método de classificação de materiais, o da flexibilidade estabelece que a classificação deva ser simples e direta.

- () CERTO
() ERRADO

5. (CRP 2ª Região/PE - Assistente Administrativo - Quadrix/2018) A classificação de materiais é a atividade responsável pela identificação, pela codificação e pela catalogação de materiais e fornecedores, dando apoio às demais atividades de suprimento. No Brasil, a primeira instituição a usar a classificação de materiais foi a Marinha de Guerra. (Loreni Brandalise. Administração de materiais e logística.)

Na classificação de materiais, é importante se considerar alguns atributos, tais como: abrangência; flexibilidade; e praticidade. Em relação à classificação de materiais, julgue os itens que se seguem.

I. Flexibilidade significa tratar de uma gama de características em vez de simplesmente reunir materiais para serem classificados.

II. Abrangência significa permitir interfaces entre os diversos tipos de classificação, de modo a obter ampla visão do gerenciamento de estoque.

III. Praticidade significa que a classificação deve ser direta e simples.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
(B) Apenas o item I está certo.
(C) Apenas o item II está certo.
(D) Apenas o item III está certo.
(E) Todos os itens estão certos.

6. (Câmara de Cacoal/RO - Agente Administrativo - IBADE/2018) Uma boa classificação de materiais deve considerar alguns atributos. Aquele em que a classificação deva ser direta e simples é o atributo da:

- (A) praticidade
(B) flexibilidade
(C) padronização
(D) abrangência.
(E) catalogação.

7. (Prefeitura de Caieiras/SP - Assistente de Patrimônio e Estoque - VUNESP) Os grupos de custos de estoque são

- (A) permanentes, de movimentação, de edificação e conservação
(B) pessoais e impessoais, periódico e permanente.
(C) de capital, com pessoal, com edificação e de manutenção.
(D) de geração, de expedição, de armazenagem e edificação
(E) de orçamento, de edificação, armazenagem e movimentação.

8. (CRQ 4ª Região/SP - Administrador - Quadrix) O controle de estoques pode ser realizado a partir de diversos tipos de critérios. Adotando-se o critério da "natureza de sua demanda", poderá ser utilizado como exemplo o creme dental. Nesse exemplo, ele servirá como estoque do produto que requer ressurgimento contínuo, pois e consumido durante todas as fases do ano. O tipo de estoque a que se refere o trecho está corretamente descrito em:

- (A) estoque de demanda irregular
(B) estoque de demanda sazonal
(C) estoque de demanda permanente.
(D) estoque de demanda em declínio
(E) estoque de demanda variada

9. (TJ/SC - Analista Administrativo - TJ/SC) Os estoques constituem parcela considerável dos ativos das empresas. São classificados, principalmente, para efeitos contábeis em cinco grandes categorias. Assinale a afirmativa correta de acordo com a classificação usual dos estoques:

- (A) Estoques de matérias-primas, estoques de produtos pintados, estoque de produtos acabados, estoques de produtos comprados e estoques em consignação.
(B) Estoques de matérias-primas, estoques de produtos em elaboração (processo), estoque de produtos pintados, estoques de produtos exportados e estoques em consignação.
(C) Estoques de matérias-primas, estoques de produtos em elaboração (processo), estoque de produtos acabados, estoques de produtos em trânsito e estoques em consignação.
(D) Estoques de matérias-primas, estoques de produtos despachados, estoque de produtos acabados, estoques de produtos pintados e estoques em consignação.
(E) Estoques de matérias-primas, estoques de produtos comprados, estoque de produtos pintados, estoques de produtos em trânsito e estoques em consignação.

10. (IFC/SC - Assistente em Administração - IESES) É a quantidade mínima de uma mercadoria em estoque, que serve de alerta para a necessidade de se adquirir novo lote de mercadorias para o estoque, para que não falte a mesma no balcão:

- (A) Giro de estoque.
- (B) Estoque máximo.
- (C) Estoque mínimo.
- (D) Gestão de compras.

11. (SEPLAG/MG - Gestor de Transportes e Obras - Administração - IBF) Leia a sentença e assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna: “ _____ é o conjunto de mercadorias, materiais ou artigos existentes fisicamente no almoxarifado à espera de utilização futura e que permite suprir regularmente os usuários, sem causar interrupções às unidades funcionais da organização.”

- (A) Pontos de Estocagem.
- (B) Estoque Morto ou Inativo.
- (C) Estoque Mínimo.
- (D) Estoque.

12. (CONAB - Gestão do Agronegócio - IADES) Entre os diferentes tipos de estoque, distingue-se o de segurança, que é utilizado como estoque

- (A) de parte dos produtos deteriorados ou ultrapassados.
- (B) de trânsito entre elos do canal de suprimento.
- (C) necessário para suprir a demanda média durante o tempo transcorrido entre sucessivos reabastecimentos.
- (D) mantido para fins de especulação.
- (E) pulmão contra a variabilidade na demanda e nos prazos de recomposição.

13. (IF/GO - Administrador - CS/UFGÓ) É uma definição de estoques de matéria-prima:

- (A) insumos básicos utilizados no processo de fabricação.
- (B) bens parcialmente acabados que incluem partes componentes montadas.
- (C) resultado final do processo de fabricação.
- (D) estoque total médio durante um determinado período de tempo.

14. (Petrobras - Técnico de Administração e Controle Júnior - CESPGRNRI) Um supermercado tem tido dificuldades em atender à demanda existente para determinados produtos. Isso representa perda de receita para a empresa. Assim, o gerente está avaliando a possibilidade de utilizar alguma ferramenta gerencial que possibilite minimizar esse problema.

Uma ferramenta gerencial adequada a essa situação é a seguinte:

- (A) Estoque de segurança, que é uma quantidade mínima mantida em estoque para cobrir possíveis variações na demanda ou no fornecimento.
- (B) Cobertura de estoque, que funciona como um complemento ao inventário físico, facilitando o levantamento das quantidades dos produtos com maior demanda.
- (C) Acurácia de estoques, que é o tempo médio de duração do estoque, sem novas reposições, possibilitando identificar os itens de maior demanda

(D) Giro de estoque, que tem como função a contagem dos itens em estoque, facilitando a verificação dos itens importantes que acabam primeiro.

(E) Inventário físico, que permite determinar quantas vezes, em determinado período de tempo, o estoque foi repostado, possibilitando a programação de fornecimento.

15. (TRT 12ª Região/SC - Analista Judiciário - FCC) A respeito do gerenciamento de estoques,

(A) faz parte do sistema de administração patrimonial, pois trata da aquisição e manutenção de instalações e equipamentos.

(B) os estoques devem se apresentar divididos em três grandes categorias contábeis: estoques de matérias-primas; estoques de produtos acabados; estoques de equipamentos.

(C) os estoques não representam custos para as empresas, uma vez que são contabilizados como ativo, visto que, compõem o patrimônio da organização.

(D) um dos principais indicadores de produtividade no controle dos estoques é a chamada previsão de demanda.

(E) pode ser entendido como uma série de ações que permitem verificar a boa utilização dos recursos materiais, sua boa localização no tocante à utilização, seu bom manuseio e bom controle.

16. (TSE - Analista Judiciário da Área Administrativa - CESPE) A coordenação das atividades de aquisição, guarda, movimentação e distribuição de materiais é responsabilidade da administração de materiais. Com relação a esse assunto, assinale a opção correta.

(A) A ocorrência de custos de armazenagem depende da existência de materiais em estoque e do tempo de permanência desses materiais no estoque.

(B) Se determinado material tem consumo mensal de 30 unidades, tempo de reposição e estoque mínimo de um mês e inexistem pedidos pendentes de atendimento desse material, então seu ponto de pedido é igual a 90 unidades.

(C) Ruptura de estoque é o termo que caracteriza nível de estoque igual a zero e impossibilidade de atendimento a uma necessidade de consumo.

(D) Para uma adequada gestão de materiais essenciais ao funcionamento de suas operações, as organizações devem maximizar os investimentos em estoque desses materiais.

17. (TCE/ES - Analista Administrativo de Administração - CESPE) Assinale a opção correta a respeito da gestão de estoques.

(A) A rotatividade ou antigiro é calculada pela relação entre o consumo anual e o estoque médio do produto.

(B) As técnicas de previsão de consumo são qualificadas em três classes: projeção, explicação e predileção.

(C) Tempo de reposição refere-se àquele decorrido entre a fabricação do produto pelo fornecedor, sua separação, emissão do respectivo faturamento e sua preparação para o transporte.

(D) Os inventários gerais devem ser efetuados exclusivamente ao final do exercício.

(E) No sistema de estocagem fixa, devem ser utilizadas duas fichas mestras de controle: uma com o saldo total do item, e outra, com o controle de saldo por local de estoque.

18. (SEGER/ES - Analista Executivo de Administração - CESPE) Primeiro que entra, primeiro que sai (PEPS) e último que entra, primeiro que sai (UEPS) são métodos de valoração que se destinam a

- (A) codificação de estoques.
- (B) avaliação dos estoques.
- (C) compras.
- (D) controle de estoques.
- (E) classificação de estoques.

19. (CRA/SC - Agente Administrativo - IESES) Em se tratando de administração de materiais, quando se fala de gestão de estoque, quando o primeiro item que entra é o que sai primeiro, o critério adotado é:

- (A) FILO.
- (B) PRIM.
- (C) PEPS.
- (D) UEPS.

20. (ANATEL - Técnico Administrativo - CESPE) No que se refere a compras de recursos materiais, julgue os itens subsecutivos.

É desnecessária aos profissionais que atuam na área de compras a aquisição de conhecimentos amplos das características dos produtos, ou das fases de fabricação dos itens comprados.

- CERTO
- ERRADO

21. (Petrobras - Técnico de Administração e Controle - CESGRANRIO) A área de compras tem um papel importante na lucratividade da empresa porque

- (A) realiza a aquisição de matéria-prima de acordo com o agendamento estabelecido pelo fornecedor
- (B) maximiza as compras e a capacidade de armazenamento da empresa, reduzindo a demanda de fornecedores
- (C) mantém inventários para avaliação das quantidades e conservação dos materiais estocados na empresa
- (D) define a catalogação e especificação dos materiais que compõem o estoque para alimentar a produção
- (E) seleciona os fornecedores de acordo com as necessidades da empresa em termos materiais e financeiros.

22. (Prefeitura de Caieiras/SP - Assistente de Patrimônio e Estoque - VUNESP) O conceito da Administração de materiais, no sistema de Gestão de Patrimônio e Estoque na Administração Pública, é

- (A) um conjunto de ações destinadas a assegurar a aquisição, os registros e controles das atividades relacionadas com o emprego, a movimentação e a destinação dos diversos materiais.
- (B) a designação genérica de equipamentos, componentes, sobressalentes, acessórios, matérias-primas e outros itens empregados ou passíveis de empregos nas atividades dos órgãos, autarquias e fundações do Poder Executivo.
- (C) um controle exercido pelo cidadão e associações representativas da comunidade, mediante amplo e irrestrito exercício do direito de petição perante qualquer órgão do poder e entidade da Administração pública
- (D) o processo pelo qual se obtém ou se consegue um material ou bem, seja de natureza industrial, comercial ou prestação de serviços.
- (E) a atividade ou função administrativa que compreende trocar dinheiro por mercadoria.

23. (Petrobras - Técnico de Administração e Controle Júnior - CESGRANRIO) A função de compras de uma empresa tem grande importância para a administração, em especial para a administração pública. São objetivos típicos da função de compras, EXCETO o de

- (A) obter serviços e mercadorias na quantidade e qualidade necessárias.
- (B) obter serviços e mercadorias ao menor custo possível.
- (C) garantir a entrega do produto ou serviço por parte do fornecedor.
- (D) garantir a armazenagem correta dos produtos.
- (E) desenvolver novos fornecedores.

24. (UFF - Assistente de Administração - COSEAC) Nos termos de J. R. Tony Arnold, obter mercadorias e serviços na quantidade e com a qualidade necessárias, garantir o melhor serviço possível e pronta-entrega por parte do fornecedor e desenvolver e manter boas relações com os fornecedores e desenvolver fornecedores potenciais são objetivos da função de:

- (A) relações públicas.
- (B) estoques.
- (C) inventário.
- (D) compras.
- (E) recursos humanos.

25. (Prefeitura de Rio Branco/AC - Administrador - IBADE) No contexto da administração de materiais, o elemento de interface entre o sistema empresarial e o ambiente externo, que lhe fornece as entradas e os insumos, é órgão de:

- (A) vendas.
- (B) logística.
- (C) controle.
- (D) compras.
- (E) produção.

26. (CRESS/SC - Assistente Administrativo Jr. - Quadrix/2019) Com relação à administração de materiais, julgue o item.

O exame de avarias e a conferência de volumes de materiais recebidos devem ser feitos no almoxarifado.

- CERTO
- ERRADO

27. (PGE/PE - Assistente de Procuradoria - CESPE/2019) No que se refere à conferência no recebimento de materiais e armazenagem, julgue o item seguinte.

Balanças contadoras pesadoras conferem maior precisão à verificação quantitativa de insumos que envolvam grande quantidade de pequenas peças como parafusos.

- CERTO
- ERRADO

28. (Câmara de Palmas/TO - Assistente Administrativo - COPESE/2018) A atividade de recebimento de materiais intermedia as tarefas de compra e pagamento ao fornecedor. Suas atribuições básicas são, EXCETO:

- (A) analisar a documentação recebida, verificando se a compra está autorizada.
- (B) confrontar os volumes declarados na Nota Fiscal e no Manifesto de Transporte com os volumes a serem efetivamente recebidos.

(C) proceder a conferência visual, verificando condições de embalagem quanto a possíveis avarias na carga transportada.

(D) distribuir de imediato todos os materiais recebidos aos setores da empresa, dispensando o documento de requisição de material.

29. (EBSERH - Analista Administrativo - CESPE/2018) Com relação a aspectos pertinentes ao recebimento e à armazenagem de materiais, julgue o item a seguir.

A verificação das informações constantes na nota fiscal, também considerada como recebimento provisório, faz parte da etapa de entrada de materiais em um setor de armazenagem.

- CERTO
 ERRADO

30. (Fundação Universidade de Brasília - Administrador - CESPE) No ato do recebimento, são realizadas obrigatoriamente duas conferências: uma dos materiais e outra da documentação.

- CERTO
 ERRADO

31. (Prefeitura de Rio Novo do Sul/ES - Almoxarife - IDECAN) “_____ é o ato pelo qual o material adquirido é entregue no local previamente designado, no caso o almoxarifado, uma vez que todo o registro de entrada e distribuição de material deverá ser de responsabilidade deste setor.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- (A) Requisição.
(B) Distribuição.
(C) Estocagem.
(D) Recebimento.

32. (CRN 3ª Região/SP - Auxiliar Administrativo - IADES/2019) Quanto ao conceito de almoxarifado, assinale a alternativa correta.

- (A) Equivale à ação de descarte adequado de materiais de uso corrente em uma instituição pública ou privada.
(B) Representa a pessoa responsável pela guarda e pela conservação dos materiais.
(C) Consiste no nome dado ao processo de gestão de materiais, que presume a guarda de materiais em condições adequadas à respectiva conservação e à organização.
(D) Trata-se do processo de transporte e alocação de materiais para o bom funcionamento de uma instituição pública ou privada.
(E) É o local destinado a guarda e à conservação dos materiais.

33. (CREF 20ª Região/SE - Assistente Administrativo - Quadrix/2019) A respeito de compras, recebimento e armazenagem, julgue o item a seguir.

A armazenagem em área externa diminui o espaço interno do almoxarifado disponível para materiais que precisem de maior proteção.

- CERTO
 ERRADO

34. (UFAC - Assistente em Administração - UFAC/2019) Um dos pontos mais importantes em um almoxarifado é seu espaço, pois é ele que determina toda a estratégia de compra, de estocagem e de distribuição. Sobre o almoxarifado, é incorreto afirmar:

- (A) A armazenagem por agrupamento facilita as tarefas de arrumação e busca, embora possa impedir o melhor aproveitamento do espaço.
(B) Qualquer material fornecido em caixas pode ser armazenado empilhado.
(C) As prateleiras são equipamentos utilizados quando se faz necessário o armazenamento vertical dos materiais.
(D) As passagens dos corredores devem ser retas e não devem conter obstruções causadas por empilhamento de materiais ou colunas.
(E) A frequência de saída do material é preponderante para o seu posicionamento na armazenagem.

35. (CRP 11ª Região/CE - Técnico de Patrimônio - INSTITUTO PRÓ-MUNICÍPIO/2019) A armazenagem é um dos processos mais importantes na administração de materiais e compreende recebimento, descarregamento e carregamento, ordenação e conservação de matéria-prima, produtos semiacabados e mercadorias em armazém. Em relação aos diversos aspectos envolvidos no processo de armazenagem, marque a alternativa correta.

- (A) O just in time vem sendo cada vez menos adotado pela estrutura logística brasileira, considerada bastante eficiente;
(B) No mercado os tipos e tamanhos de armazéns não se diversificam de acordo com o tipo de produto e de decisões logísticas;
(C) O uso de tecnologias que permitam, por exemplo, a leitura de códigos de barras agiliza a movimentação e estocagem do produto nos armazéns;
(D) A construção de armazéns automatizados aumenta os custos e a necessidades de recursos humanos.

36. (CORE/PE - Auxiliar Administrativo - INAZ do Pará/2019) Em um almoxarifado, mediante a informação do tipo de armazenagem que é demandada pelo material (simples ou complexa), cabe ao gestor de almoxarifado adotar um critério de guarda dos materiais. Qual item apresenta uma característica encontrada no conceito de Armazenagem por agrupamento?

- (A) Os materiais podem sofrer perdas pelo tempo de guarda.
(B) Demanda maior necessidade de controle por parte do gestor de almoxarifado.
(C) Pode haver absorção de odores de material pelo outro material.
(D) Podem oferecer riscos devido às suas propriedades químicas.
(E) Nem sempre permite o melhor aproveitamento do espaço.

37. (Câmara dos Deputados - Técnico em Material e Patrimônio - CESPE) A armazenagem por frequência é o critério mais indicado para se obter o aproveitamento mais eficiente do espaço.

- CERTO
 ERRADO

38. (Petrobras - Técnico de Suprimentos de Bens e Serviços Júnior - CESGRANRIO) A operação de apoio às atividades logísticas que é responsável pela administração do espaço necessário para manter estoques é a(o)

- (A) armazenagem
- (B) programação de produtos
- (C) obtenção
- (D) containerização
- (E) controle de qualidade

39. (UNIRIO - Assistente em Administração - CESGRANRIO) Um dos objetivos da logística é a máxima utilização do espaço (ocupação do espaço), sendo ainda importante que sejam observadas as questões relacionadas ao arranjo físico, aos equipamentos de movimentação e a uma boa organização visando à máxima proteção dos itens estocados.

A atividade logística que está relacionada com o objetivo acima exposto é:

- (A) manuseio
- (B) transportes
- (C) embalagem
- (D) armazenagem
- (E) manutenção de estoque

40. (Câmara Municipal de Itatiba/SP - Almoxarife - VUNESP) Compreendem-se como armazenagem:

- (A) planejamento, compra, distribuição, expedição e transporte do material.
- (B) planejamento, distribuição, transporte, produção e acondicionamento.
- (C) acondicionamento, distribuição, transporte e expedição.
- (D) guarda, localização, segurança e preservação do material.
- (E) administração, compra, expedição, transporte e pagamento do frete.

41. No processo de arquivamento, se enquadram como Tipologias documentais e suportes físicos, EXCETO:

- (A) Microfilmagens.
- (B) Preservação e conservação documental.
- (C) Restauração de documentos.
- (D) Protocolos e avaliação de documentos.

42. O princípio da arquivologia segundo o qual os arquivos refletem a estrutura, as funções e as atividades da entidade produtora, em suas relações internas e externas é denominado como:

- (A) Indivisibilidade.
- (B) Unicidade
- (C) Organicidade
- (D) Cumulatividade.
- (E) Proveniência.

43. Na implementação de programas de gestão de documentos é muito importante a utilização de método de ordenação. Em uma situação cuja necessidade é um eixo de plano prévio de distribuição dos documentos em dez grandes classes, cada uma podendo ser subdividida em dez subclasses e assim por diante. Assinale a opção que indica esse método de ordenação.

- (A) Decimal.
- (B) Dígito-terminal.
- (C) Duplex.

- (D) Geográfico.
- (E) Soundex.

44. Preservação de documentos é o conjunto de medidas adotadas visando proteger, conservar ou restaurar os documentos armazenados em um arquivo. Na conservação dos documentos, vários elementos devem ser evitados, pois tendem a danificar ou acelerar sua degradação. Sobre medidas e cuidados com a preservação dos documentos, considere os seguintes itens.

I. Deve-se evitar a entrada de água, fogo ou luz no ambiente de arquivo, pois esses elementos tendem a danificar os documentos.

II. A limpeza do ambiente, sempre que possível, deve ser feita a seco (aspirador de pó) ou com a utilização de panos úmidos nas estantes e no chão.

III. Deve-se evitar a utilização de saliva ou umedecedor de dedos ao passar as páginas dos documentos.

IV. Ao fazer anotações nos documentos, como o código de classificação, por exemplo, deve-se utilizar lápis.

V. Os objetos metálicos, como cliques, grampos e colchetes, devem ser evitados por provocar a oxidação do papel. Quando necessária a juntada de folhas para formar um processo ou documento, é indicada a utilização de cliques ou colchetes plásticos.

VI. Colas e fitas adesivas também devem ser evitadas, por provocar manchas irreversíveis no documento, produto de sua alta acidez. Na restauração de documentos, existem colas e fitas adesivas com qualidade arquivística (sem acidez) adequadas a essa tarefa.

Quantos dos itens apresentados estão corretos?

- (A) Todos.
- (B) Cinco, somente.
- (C) Quatro, somente.
- (D) Três, somente.
- (E) Dois, somente.

45. O procedimento de arquivo que visa a desacelerar o processo de degradação de documentos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos, tem a seguinte denominação:

- (A) limpeza.
- (B) conservação.
- (C) vaporização
- (D) desinfestação.
- (E) higienização

46. A restauração deve ser entendida como um conjunto de medidas que objetivam a estabilização ou a reversão de danos físicos ou químicos adquiridos pelo documento ao longo do tempo e do uso, intervindo de modo a não comprometer sua integridade e seu caráter histórico. A técnica de restauração de documentos que consiste na aplicação de reforço de papel ou tecido em qualquer face de uma folha, denomina-se:

- (A) velatura
- (B) laminação
- (C) encolagem
- (D) encapsulação.
- (E) alisamento.

47. Acerca das atividades de protocolo, julgue os itens subseqüentes.

Os documentos considerados sigilosos são recebidos pelos serviços de protocolo, mas devem ser enviados em envelope lacrado com a indicação da classificação de sigilo.

- () CERTO
() ERRADO

48. Quando o protocolo remete documentos aos setores de trabalho para estes decidirem sobre a matéria contida nesses documentos, ele realiza uma de suas principais atividades, que é o registro.

- () CERTO
() ERRADO

49. Os fatores ambientais são cruciais para a conservação de documentos, pois são responsáveis por reações químicas que podem gerar alta nocividade ao papel e favorecer sua destruição. Considerando essa informação, assinale a alternativa que apresenta um fator de degradação de agente químico.

- (A) iluminação
(B) temperatura
(C) poluição atmosférica
(D) acondicionamento
(E) umidade relativa

50. A principal finalidade do arquivo é servir como fonte de consulta à administração, pois é constituído, em sua essência, dos documentos produzidos e dos documentos recebidos pela entidade mantenedora do acervo, podendo, ao longo do tempo, servir como elemento de história. Quando os documentos passam a ter um valor histórico, sem utilidade administrativa, seu arquivamento deve obedecer a alguns cuidados especiais. Acerca desses cuidados, julgue os itens que se seguem.

I O arranjo é o conjunto de operações que organizam os documentos conforme o planejamento previamente estabelecido.

II A descrição é o conjunto de procedimentos que consideram os elementos formais e de conteúdo dos documentos para a elaboração de instrumentos de pesquisa.

III A preservação e o acesso dizem respeito à prevenção de deterioração e danos em documentos, por meio do adequado controle ambiental e de tratamentos físico-químicos, se necessário, com a finalidade de se viabilizar a consulta aos documentos e às informações.

Assinale a alternativa correta.

- (A) Nenhum item está certo.
(B) Apenas o item III está certo.
(C) Apenas os itens I e II estão certos.
(D) Apenas os itens II e III estão certos.
(E) Todos os itens estão certos.

51. (CEFET-MG – Arquivista - CEFET-MG) Em gestão arquivística, são objetivos da avaliação de documentos, EXCETO

- (A) incrementar a pesquisa.
(B) reduzir a massa documental.
(C) assegurar a eficiência administrativa.
(D) melhorar a conservação dos documentos de guarda permanente.
(E) disponibilizar para a consulta pública os documentos de caráter corrente.

52. IF-PA - Técnico em Arquivo – FUNRIO/2016) O instrumento arquivístico resultante da avaliação que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos é

- (A) lista de eliminação.
(B) termo de eliminação.
(C) quadro de arranjo.
(D) tabela de temporalidade.
(E) plano de classificação.

53. Para que os documentos de um acervo arquivístico possam ser microfilmados, é necessário que, além de estarem higienizados:

- (A) possuam as mesmas dimensões;
(B) possuam um mesmo assunto;
(C) estejam devidamente organizados;
(D) estejam fora de uso corrente;
(E) não possuam mais valor de uso.

54. (INFRAERO - Arquivista – FCC) No processo de microfilmagem,

- (A) recomenda-se a utilização de filmes atualizáveis, tanto para a confecção do original quanto para a extração de cópias.
(B) os documentos eventualmente omitidos dentro de uma seqüência poderão ser inseridos no filme original, mediante corte.
(C) o armazenamento do filme original não pode ser feito em local diferente do seu filme cópia.
(D) deve-se utilizar filme com o mínimo de 180 linhas por milímetro de definição, para garantir segurança e qualidade de imagem.
(E) a imagem de abertura deverá ostentar, entre outros dados, o aval do Ministério da Cultura.

55. Conforme estabelece o Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996, assinale, entre os elementos a seguir, aquele que não consta na imagem de abertura de uma série de documentos microfilmados.

- (A) Identificação do detentor dos documentos a serem microfilmados.
(B) Local e data da microfilmagem.
(C) Registro no Ministério da Justiça.
(D) Identificação do equipamento utilizado, da unidade filmadora e do grau de redução.
(E) Menção, quando for o caso, de que a série de documentos microfilmados continua em microfilme posterior.

GABARITO

1	CERTO
2	E
3	A
4	ERRADO
5	D
6	A
7	C
8	C
9	C

