

DE ACORDO COM O EDITAL Nº 01/2026 - EDITAL 1



# BRAGANÇA PAULISTA-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAGANÇA PAULISTA - SÃO PAULO

## ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática e Raciocínio Lógico
- ▶ Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos

**BÔNUS**  
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA



# **AVISO IMPORTANTE:** **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.

## **POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?**



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:  
Acesse agora: [www.apostilasopcao.com.br](http://www.apostilasopcao.com.br)

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

**Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.**





# **BRAGANÇA PAULISTA - SP**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAGANÇA  
PAULISTA - SÃO PAULO**

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

EDITAL N° 01/2026 - EDITAL 1

CÓD: OP-053MA-26  
7908403593231

## Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos verbais; identificação de informações explícitas e implícitas; tema, finalidade, ideia central e ideias secundárias do texto .....	7
2. Relações de sentido entre palavras, expressões, frases e parágrafos; inferência de sentidos a partir do contexto; Sentido de palavras e expressões no contexto; sinonímia, antonímia, denotação e conotação em situações de uso.....	7
3. Coesão e coerência textual .....	8
4. Recursos de referência, substituição e retomada de ideias no texto .....	9
5. Efeitos de sentido produzidos pela pontuação .....	9
6. Emprego das classes de palavras na construção do sentido do texto .....	11
7. Concordância verbal e nominal em situações contextualizadas.....	17
8. Regência verbal e nominal em situações contextualizadas .....	21
9. Emprego da crase em situações contextualizadas.....	25
10. Emprego e colocação de pronomes na construção textual .....	26
11. Reescrita de frases e trechos, com manutenção do sentido original; adequação da linguagem à finalidade do texto e à situação comunicativa .....	27

## Matemática e Raciocínio lógico

1. Operações com números naturais, inteiros, racionais e decimais; frações, números decimais .....	37
2. Porcentagens .....	45
3. Razão e proporção .....	47
4. Regra de três simples.....	48
5. Múltiplos e divisores .....	49
6. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	50
7. Média aritmética simples .....	51
8. Unidades de medida de comprimento, área, volume, massa, capacidade e tempo; conversões simples de unidades.....	52
9. Perímetro e área de figuras planas .....	54
10. Leitura e interpretação de tabelas e gráficos.....	57
11. Resolução de situações-problema .....	59
12. Sequências, padrões .....	62
13. Relações lógicas .....	64
14. Proposições simples.....	67
15. Raciocínio lógico aplicado a situações do cotidiano .....	71

## Informática

1. Noções de sistema operacional Windows; área de trabalho, janelas, pastas, arquivos, atalhos e organização de documentos digitais.....	77
2. Editor de textos: criação, edição, formatação, tabelas, impressão e salvamento de documentos.....	80
3. Planilhas eletrônicas: células, linhas, colunas, formatação, fórmulas simples, funções básicas, gráficos e organização de dados .....	93
4. Navegação na internet; pesquisa de informações .....	108
5. Correio eletrônico: envio, recebimento, anexos e organização de mensagens .....	116
6. Arquivos em PDF.....	117
7. Armazenamento em nuvem .....	117
8. Noções de segurança da informação; senhas, vírus, golpes digitais, proteção de dados e uso responsável de recursos digitais no ambiente de trabalho .....	118

## Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo

1. Rotinas administrativas em órgãos públicos.....	125
2. Atendimento ao público interno e externo; recepção, orientação e encaminhamento de pessoas; comunicação administrativa; atendimento telefônico.....	134
3. Redação de documentos administrativos simples.....	137
4. Protocolo, recebimento, registro, tramitação, arquivamento e expedição de documentos.....	145
5. Organização de arquivos físicos e digitais .....	145
6. Controle de documentos, prazos, agendas, materiais e informações; conferência de dados e elaboração de planilhas de controle.....	148
7. Noções básicas de compras públicas, licitações, contratos e processos administrativos .....	158
8. Ética, sigilo funcional, urbanidade e responsabilidade no serviço público .....	161
9. Noções de transparência, acesso à informação e proteção de dados pessoais na Administração Pública .....	162

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS VERBAIS; IDENTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES EXPLÍCITAS E IMPLÍCITAS; TEMA, FINALIDADE, IDEIA CENTRAL E IDEIAS SECUNDÁRIAS DO TEXTO

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

- 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.
- Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
- **Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto:** dados, fonte de referências e datas.
- 4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
- **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...

## RELAÇÕES DE SENTIDO ENTRE PALAVRAS, EXPRESSÕES, FRASES E PARÁGRAFOS; INFERÊNCIA DE SENTIDOS A PARTIR DO CONTEXTO; SENTIDO DE PALAVRAS E EXPRESSÕES NO CONTEXTO; SINONÍMIA, ANTONÍMIA, DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO EM SITUAÇÕES DE USO

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 **polissemicas** 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).*

## AMOSTRA

## ► 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 encontradas em livros antigos, principalmente.

*Ex.: botica <—> farmácia / franquia <—> sinceridade.*

## COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL

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

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

## ► Coesão

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

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

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos)               <ul style="list-style-type: none"> <li>– anafórica</li> </ul> </li> <li>– Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catáfora</li> <li>– Comparativa (uso de comparações por semelhanças)</li> </ul>	<p>João e Maria são crianças. <u>Eles</u> são irmãos.</p> <p>Fiz todas as tarefas, exceto <u>esta</u>: colonização africana.</p> <p>Mais um ano <u>igual</u> aos outros...</p>
SUBSTITUIÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Substituição de um termo por outro, para evitar repetição</li> </ul>	<p>Maria está triste. <u>A menina</u> está cansada de ficar em casa.</p>
ELIPSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Omissão de um termo</li> </ul>	<p>No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)</p>
CONJUNÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas</li> </ul>	<p>Eu queria ir ao cinema, <u>mas</u> estamos de quarentena.</p>
COESÃO LEXICAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical.</li> </ul>	<p>A minha <u>casa</u> é clara. Os <u>quartos</u>, a <u>sala</u> e a <u>cozinha</u> têm janelas grandes.</p>

# MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

## OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E DECIMAIS; FRAÇÕES, NÚMEROS DECIMAIS

### CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

Os números naturais são utilizados para contar e ordenar elementos. Começando do zero e somando uma unidade sucessivamente, formamos um conjunto infinito:

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Em algumas situações, exclui-se o zero do conjunto dos naturais. Esse subconjunto é representado por:

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Esse conjunto é fundamental e está presente em diversas situações do cotidiano, como contar objetos, identificar posições e registrar quantidades.

#### ► Sucessor de um Número Natural

Todo número natural possui um sucessor, ou seja, um número que vem imediatamente depois dele na contagem.

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 19 é 20.
- O sucessor de 1000 é 1001.

#### ► Antecessor de um Número Natural

Todo número natural, exceto o zero, possui um antecessor, ou seja, um número que vem imediatamente antes dele.

- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 10 é 9.
- O antecessor de 56 é 55.

#### ► Operações com Números Naturais

▪ **Adição:** A adição é uma operação fechada no conjunto dos números naturais, ou seja, a soma de dois números naturais é sempre um número natural.

Exemplo:  $3 + 4 = 7$  (e 7 também é natural)

▪ **Subtração:** A subtração não é uma operação fechada em  $\mathbb{N}$ , pois o resultado pode não pertencer ao conjunto dos naturais, especialmente quando o subtraendo é maior que o minuendo.

Exemplos:

$7 - 2 = 5 \rightarrow$  pertence aos naturais

$2 - 7 = -5 \rightarrow$  Não pertence aos naturais, pois -5 não é natural

▪ **Multipliação:** A multiplicação também é fechada em  $\mathbb{N}$ , ou seja, o produto de dois naturais é sempre um natural.

Exemplo:  $4 \times 3 = 12$

▪ **Divisão:** A divisão nem sempre resulta em um número natural, então não é fechada em  $\mathbb{N}$ .

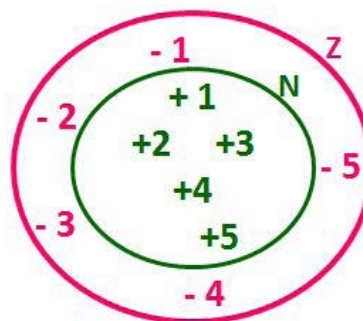
Exemplos:

$6 \div 3 = 2 \rightarrow$  pertence aos naturais

$5 \div 2 = 2,5 \rightarrow$  Não pertence aos naturais, pois 2,5 não é natural

### CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais  $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$ ,  $(\mathbb{N} \subset \mathbb{Z})$ ; o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra  $\mathbb{Z}$ .



$\mathbb{N} \subset \mathbb{Z}$  ( $\mathbb{N}$  está contido em  $\mathbb{Z}$ )

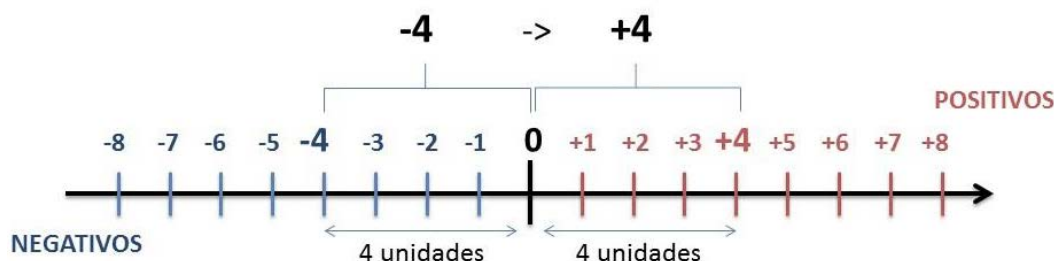
## AMOSTRA

## ► Subconjuntos

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	$Z^*$	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	$Z_+$	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	$Z^*_+$	Conjunto dos números inteiros positivos
-	$Z_-$	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	$Z^*_-$	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por  $| \cdot |$ . O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos:  $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

## ► Operações

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

- **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo: (VUNESP)

Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- 50.
- 45.
- 42.
- 36.
- 32.

# INFORMÁTICA

## NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS; ÁREA DE TRABALHO, JANELAS, PASTAS, ARQUIVOS, ATALHOS E ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS

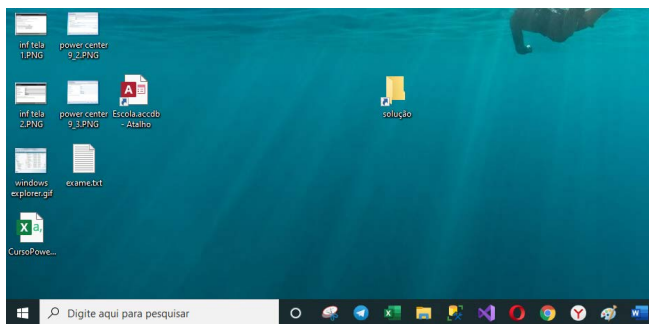
### WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, amplamente utilizado em computadores pessoais, laptops e dispositivos híbridos. Ele oferece uma interface intuitiva e recursos que facilitam a produtividade, o entretenimento e a conectividade.

### Área de trabalho

A área é o espaço principal de trabalho do sistema, onde você pode acessar atalhos de programas, pastas e arquivos. O plano de fundo pode ser personalizado com imagens ou cores sólidas, e os ícones podem ser organizados conforme sua preferência. Além disso, a barra de tarefas na parte inferior centraliza funções como:

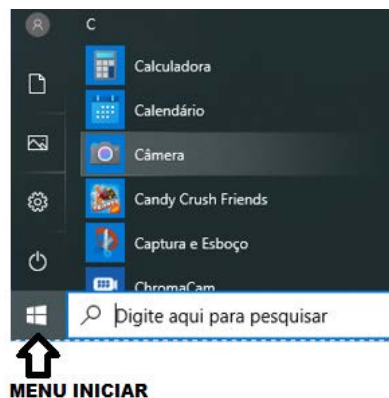
- **Botão Iniciar:** acesso rápido aos aplicativos e configurações.
- **Barra de pesquisa:** facilita a busca de arquivos e aplicativos no sistema.
- **Ícones de aplicativos:** mostram os programas em execução ou fixados.
- **Relógio e notificações:** localizados no canto direito para visualização rápida.



### Uso dos menus

Os menus no Windows 10 são projetados para facilitar o acesso a diversas funções e aplicativos. Ao clicar no botão Iniciar, você encontrará:

- Uma lista dos programas instalados.
- Atalhos para aplicativos fixados.
- A barra de pesquisa, onde você pode digitar para localizar programas, arquivos e configurações de forma rápida.

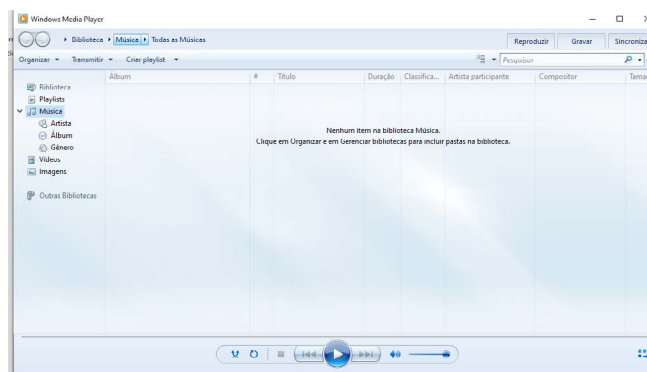


### Programas e interação com o usuário

Para entender melhor as funções categorizadas no Windows 10, vamos dividir os programas por categorias, explorando as possibilidades que cada um oferece para o usuário.

**Música e Vídeo:** O Windows Media Player é o player nativo do sistema, projetado para reproduzir músicas e vídeos, proporcionando uma experiência multimídia completa. Suas principais funcionalidades incluem:

- **Organização de bibliotecas:** gerencie arquivos de música, fotos e vídeos armazenados no computador.
- **Reprodução de mídia:** toque músicas e vídeos em diversos formatos compatíveis.
- **Criação de playlists:** organize suas músicas em listas personalizadas para diferentes ocasiões.
- **Gravação de CDs:** transfira suas playlists para CDs de maneira prática.
- **Sincronização com dispositivos externos:** conecte dispositivos de armazenamento e transfira sua mídia facilmente.



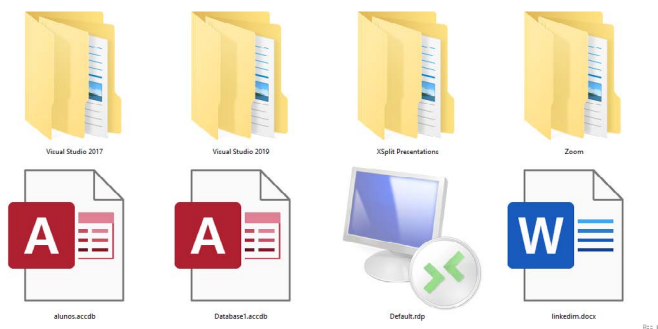
## AMOSTRA

### 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.

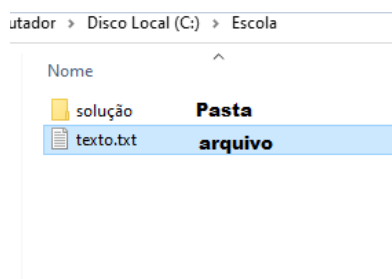


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

### 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 transferência

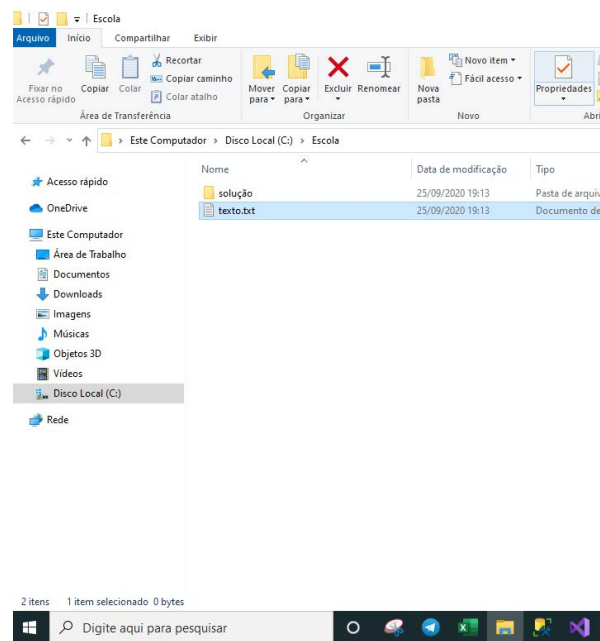
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- 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.

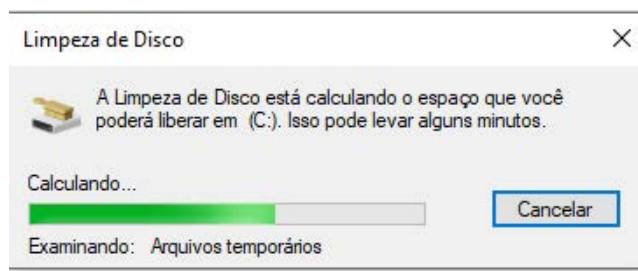
### Manipulação de arquivos e pastas

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.



### 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.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Assistente Administrativo

### ROTINAS ADMINISTRATIVAS EM ÓRGÃOS PÚBLICOS

#### PROTOCOLO, DOCUMENTOS, PROCESSOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

##### ► Recebimento, registro, classificação e tramitação de documentos

A rotina de protocolo é uma das bases do funcionamento administrativo dos órgãos públicos, pois é por meio dela que documentos, requerimentos, comunicações, expedientes e processos passam a ter existência formal dentro da instituição. Em termos práticos, protocolar não significa apenas “receber papel” ou “registrar uma solicitação”; significa inserir determinada demanda em um fluxo oficial de controle, acompanhamento, responsabilidade e resposta. Quando um cidadão apresenta um requerimento, quando outro órgão encaminha um ofício, quando uma unidade interna solicita providências ou quando uma autoridade determina a abertura de procedimento, a Administração precisa registrar adequadamente esse ingresso para garantir rastreabilidade, segurança jurídica e continuidade administrativa.

O recebimento de documentos pode ocorrer por diferentes canais: presencialmente, por correspondência, por sistema eletrônico, por plataforma de atendimento digital, por integração entre sistemas ou por comunicação institucional. Independentemente do meio utilizado, a lógica administrativa permanece semelhante: identificar o interessado ou remetente, verificar a natureza da solicitação, conferir a documentação apresentada, registrar data e horário de recebimento, atribuir número de protocolo quando cabível e encaminhar a demanda à unidade competente. Esse conjunto de providências permite que o órgão saiba o que entrou, quando entrou, quem apresentou, qual providência foi solicitada e qual setor deverá atuar.

A classificação documental é uma etapa essencial. Classificar significa enquadrar o documento ou processo conforme sua espécie, assunto, finalidade, grau de acesso, unidade responsável e prazo de guarda. Essa atividade não deve ser feita de maneira improvisada, pois a classificação correta facilita a localização posterior, evita encaminhamentos indevidos, permite o controle dos prazos administrativos e contribui para a gestão documental. O Arquivo Nacional mantém instrumentos técnicos de classificação e temporalidade para documentos relativos às atividades-meio do Poder Executivo federal, com versão atualizada em 2024, demonstrando a importância institucional da padronização na organização documental.

A tramitação, por sua vez, corresponde ao deslocamento formal do documento ou processo entre unidades, autoridades ou sistemas, de acordo com a competência de cada área. Em uma rotina administrativa eficiente, a tramitação deve ser justificada, registrada e acompanhável. Isso significa que não basta encaminhar um documento de um setor a outro; é necessário

deixar claro o motivo do envio, a providência esperada, o prazo aplicável, a unidade destinatária e, quando necessário, a prioridade do atendimento. Essa lógica evita perda de documentos, duplicidade de tarefas, paralisação indevida de processos e dúvidas sobre quem deve adotar determinada providência.

#### Principais cuidados na rotina de protocolo

- Conferir se o documento foi apresentado ao órgão competente ou se deverá ser orientado encaminhamento adequado.
- Registrar data, horário, remetente, interessado, assunto e unidade destinatária sempre que o documento ingressar formalmente no órgão.
- Verificar se há anexos, comprovantes, procurações, documentos pessoais, formulários ou peças obrigatórias para a análise da solicitação.
- Classificar o documento de acordo com o assunto, o tipo documental, o grau de acesso e a unidade responsável.
- Evitar tramitações informais que impeçam o rastreamento da demanda ou dificultem a identificação da responsabilidade administrativa.
- Observar prazos legais, regulamentares ou internos, especialmente em solicitações de informação, defesa, recurso, requerimentos e manifestações do cidadão.
- Preservar a integridade do documento original, seja físico ou eletrônico, impedindo alterações indevidas, extravios, rasuras ou substituições não autorizadas.

#### ► Protocolo físico e protocolo digital

Durante muito tempo, as rotinas administrativas em órgãos públicos estiveram fortemente associadas ao documento físico. Nesse modelo, o protocolo realizava o recebimento de papéis, carimbava vias, emitia comprovantes, autuava processos, numerava folhas, montava capas, controlava volumes e encaminhava fisicamente os expedientes às unidades competentes. Embora esse modelo ainda exista em determinadas situações, a Administração Pública tem avançado para a adoção de processos eletrônicos e canais digitais de atendimento, reduzindo a dependência de papéis, deslocamentos presenciais e arquivos físicos.

O protocolo físico exige cuidados específicos. O servidor ou agente responsável deve conferir a legibilidade dos documentos, verificar se as vias estão completas, registrar o recebimento, emitir comprovante ao interessado e acondicionar adequadamente a documentação. Quando houver documentos originais, cópias autenticadas ou documentos sensíveis, a cautela deve ser ainda maior. Além disso, documentos físicos demandam espaço de guarda, controle de circulação, preservação contra deterioração e procedimentos adequados de arquivamento. Um erro de encaminhamento ou uma falha de guarda pode gerar prejuízos ao

## AMOSTRA

administrado e responsabilização interna, especialmente quando a perda documental compromete direitos, prazos ou decisões administrativas.

O protocolo digital, por sua vez, representa uma mudança importante na forma de relacionamento entre Administração e sociedade. Soluções como o Protocolo.GOV.BR oferecem um canal centralizado para que usuários encaminhem solicitações e documentos a órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, integrando-se ao contexto do Processo Eletrônico Nacional. O manual técnico da solução indica que o Protocolo.GOV.BR foi estruturado para apoiar a configuração e operacionalização desse canal de atendimento digital pelos órgãos e entidades, permitindo maior padronização do recebimento eletrônico de demandas.

A digitalização do protocolo, contudo, não elimina a necessidade de rigor administrativo. Ao contrário, exige novos cuidados: autenticação de usuários, conferência dos arquivos anexados, verificação de formatos permitidos, análise da integridade dos documentos, registro do recebimento eletrônico, controle de permissões de acesso e correta distribuição da demanda no sistema. O documento digital não deve ser tratado como algo informal apenas por não estar em papel. Ele possui valor administrativo e, quando produzido ou recebido conforme as normas aplicáveis, integra formalmente o processo administrativo.

Também é importante distinguir documento digital, documento digitalizado e documento nato-digital. O documento digital é aquele representado em meio eletrônico; o documento digitalizado é uma reprodução eletrônica de documento originalmente físico; e o documento nato-digital é aquele produzido originariamente em ambiente eletrônico. Essa distinção tem relevância prática porque interfere na forma de autenticação, preservação, conferência e guarda. Em muitos órgãos, o trabalho administrativo atual combina documentos físicos remanescentes, documentos digitalizados e documentos produzidos diretamente em sistemas eletrônicos, exigindo atenção do agente público para não confundir mera cópia digital com documento regularmente incorporado ao processo.

#### Diferenças práticas entre protocolo físico e digital

- No protocolo físico, o controle depende da conferência material dos documentos, da numeração, da guarda física e do transporte entre unidades.
- No protocolo digital, o controle depende do sistema eletrônico, dos registros de tramitação, dos perfis de acesso e da integridade dos arquivos.
- No protocolo físico, o comprovante costuma ser emitido em papel ou por recibo próprio; no digital, a comprovação ocorre por número de solicitação, recibo eletrônico ou registro sistêmico.
- No protocolo físico, há maior risco de extravio material; no digital, há maior preocupação com segurança da informação, acesso indevido e falhas de autenticação.
- **Em ambos os modelos, a finalidade é a mesma:** assegurar registro, rastreabilidade, controle, encaminhamento adequado e resposta administrativa.

#### ► Formação, instrução e movimentação de processos administrativos

O processo administrativo é o instrumento pelo qual a Administração organiza atos, documentos, informações, manifestações técnicas, decisões e comunicações relacionados a determinado assunto. Ele não é apenas um conjunto de páginas ou arquivos; é uma sequência ordenada de atos voltados à formação de uma decisão administrativa ou à execução de uma providência institucional. Por essa razão, a rotina de formação e instrução processual deve ser conduzida com método, clareza e responsabilidade.

A formação do processo ocorre quando uma demanda, expediente ou assunto exige tratamento formal estruturado. Isso pode acontecer a partir de requerimento de interessado, determinação de autoridade, necessidade de contratação, apuração interna, solicitação de informação, análise técnica, pagamento, convênio, fiscalização, concessão de benefício, entre muitas outras hipóteses. A atuação ou criação do processo deve indicar, de forma clara, o assunto, o interessado, a unidade responsável, o tipo processual e os documentos iniciais. Um processo mal atuado tende a gerar confusão desde o início, dificultando a localização, a distribuição e a compreensão do objeto.

A instrução processual corresponde à reunião dos elementos necessários para que a Administração possa decidir ou executar determinada providência. Instruir bem um processo significa juntar documentos pertinentes, solicitar informações necessárias, elaborar despachos claros, produzir notas técnicas quando cabíveis, observar manifestações jurídicas ou técnicas exigidas, respeitar prazos e garantir que a autoridade competente tenha elementos suficientes para decidir. A qualidade da instrução é decisiva para a validade, eficiência e legitimidade da atuação administrativa.

Nos ambientes eletrônicos, sistemas como o Sistema Eletrônico de Informações são utilizados para produção, padronização, tramitação, uso e acesso a documentos e processos administrativos em meio eletrônico. O Governo Federal apresenta o SEI como solução voltada à gestão de documentos e processos administrativos eletrônicos, associada à eficiência administrativa e à padronização dos fluxos.

A movimentação processual deve respeitar a competência de cada unidade. Uma unidade administrativa não deve reter processo sem justificativa, encaminhar expediente a setor manifestamente incompetente ou transferir responsabilidade sem despacho claro. Em boas rotinas administrativas, cada movimentação deve responder a perguntas simples: por que o processo está sendo encaminhado? Qual providência se espera da unidade destinatária? Existe prazo? Há prioridade? O processo está suficientemente instruído para a próxima etapa? Essas perguntas reduzem atrasos, retrabalho e decisões baseadas em informações incompletas.

#### Elementos de uma boa instrução processual

- Identificação clara do objeto do processo e da providência administrativa pretendida.
- Juntada apenas de documentos pertinentes, evitando excesso de peças desnecessárias que dificultem a análise.
- Despachos objetivos, com indicação da providência solicitada, da unidade destinatária e, quando aplicável, do prazo.



# GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

**EU QUERO SER APROVADO!**

