

DE ACORDO COM O EDITAL CONCURSO PÚBLICO 01/2026



LIMEIRA-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA - SÃO PAULO

ASSESSOR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática e Raciocínio Lógico
- ▶ Noções de 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

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





LIMEIRA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE LIMEIRA - SÃO PAULO

ASSESSOR ADMINISTRATIVO

CONCURSO PÚBLICO 01/2026

CÓD: OP-002AG-26
7901183004188

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos	8
3. Sentido próprio e figurado das palavras	8
4. Pontuação	10
5. Ortografia	11
6. Classes de palavras: substantivo, artigo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção e interjeição: uso e sentido que imprimem às relações que estabelecem	11
7. Concordância verbal e nominal	18
8. Regência verbal e nominal	20
9. Colocação pronominal	21
10. Crase	23

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Operações com números reais	29
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum	34
3. Razão e proporção	36
4. Regra de três simples e composta	37
5. Porcentagem	38
6. Média aritmética simples e ponderada	40
7. Juro simples	40
8. Sistema de equações do 1º grau	42
9. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	43
10. Sistemas de medidas usuais	46
11. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de pitágoras	48
12. Resolução de situações-problema	55
13. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações	58
14. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figural, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição	60
15. Estruturas lógicas, lógicas de argumentação, diagramas lógicos, sequências	62

Noções de Informática

1. MS-Windows em sua versão mais recente: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos	69
2. MS-Word em sua versão mais recente: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto	73

ÍNDICE

3. MS-Excel em sua versão mais recente: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	76
4. MS-PowerPoint em sua versão mais recente: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides	78
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	80
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	81

Conhecimentos Específicos Assessor Administrativo

1. Gestão e otimização administrativa: coordenação de fluxos de trabalho e rotinas de apoio.....	89
2. Elaboração de ferramentas de gestão: fluxogramas, organogramas, quadros, tabelas estatísticas e gráficos	92
3. Técnicas de planejamento e organização de processos administrativos	97
4. Redação e documentação oficial: redação de documentos complexos (ofícios, pareceres, memorandos, atas e portarias)	100
5. Elaboração de relatórios	113
6. Autuação, registro e formalização de processos administrativos	116
7. Noções básicas de interpretação e aplicação de leis, regulamentos e instruções normativas da administração pública ...	120
8. Comunicação e atendimento: técnicas de comunicação assertiva e atendimento qualificado ao público interno e externo.....	123
9. Gestão de conflitos e relações humanas no trabalho	127
10. Arquivística e sigilo: princípios de organização, guarda e conservação de documentos físicos e digitais	130
11. Ética e sigilo profissional.....	134
12. Princípios da administração pública: princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência	137

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS (LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS)

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > *Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial* > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere a “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

AMOSTRA

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: a alternativa apenas retoma a ideia central do texto, sem apresentar qualquer informação incorreta, motivo pelo qual não atende ao comando da questão

Resposta: Letra B.

SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS

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 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.

SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS

As figuras de sintaxe também são chamadas de figuras de construção. Têm a função de enfatizar o aspecto sintático da linguagem, o que provoca mudanças na estrutura natural da oração, como, por exemplo, repetição, inversão, omissão de termos ou repetição.

As figuras de sintaxe são:

► **Pleonismo**

Pleonismo, ou redundância. É caracterizado pelo uso excessivo de palavras ao se passar uma mensagem, ocorrendo, por consequência, a repetição de ideias.

Ex.:

- *Morrer de morte morrida.*
- *Arregaçou as mangas e encarou de frente a situação. (“Encarar de frente” é uma redundância).*

Anáfora

O uso da anáfora é muito comum na poesia. É caracterizada pela repetição de uma ou mais palavras no início de orações, períodos ou versos.

Ex.:

- *“Era uma estrela tão alta! / Era uma estrela tão fria! / Era uma estrela sozinha / Luzindo no fim do dia”. - Manuel Bandeira. (Era uma estrela tão alta, fria, sozinha luzindo no fim do dia).*

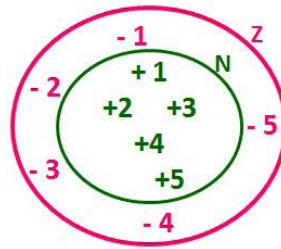


MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS - Z

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



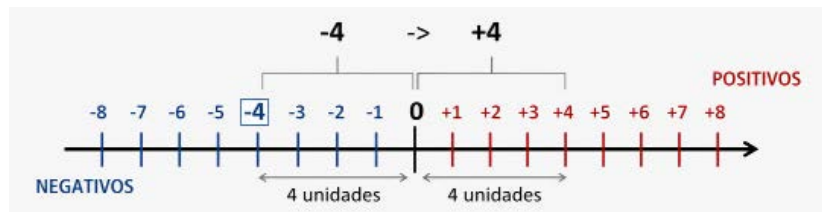
$N \subset Z$ (N está contido em Z)

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.



AMOSTRA

▪ **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 os parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, têm o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

1. (FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – 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

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

$50 - 20 = 30$ atitudes negativas

$20 \cdot 4 = 80$

$30 \cdot (-1) = -30$

$80 - 30 = 50$

Resposta: A

▪ **Multiplicação:** é uma adição de números/fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

▪ **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

Atenção:

▪ 1) No conjunto $\mathbb{Z}$, a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.

▪ 2) Não existe divisão por zero.

▪ 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS**:

- Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo;
- Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo:

1. (PREF. DE NITERÓI)

Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

▪ **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a *base* e o número n é o *expoente*. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

- Toda potência de base positiva é um número inteiro positivo.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.
- Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

► **Propriedades da Potenciação**

▪ **1) Produtos de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

▪ **2) Quocientes de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

▪ **3) Potência de Potência:** Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

▪ **4) Potência de expoente 1:** É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

▪ **5) Potência de expoente zero e base diferente de zero:** É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

► **Conjunto dos números racionais – $\mathbb{Q}$**

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n .



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-WINDOWS EM SUA VERSÃO MAIS RECENTE: CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS

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.

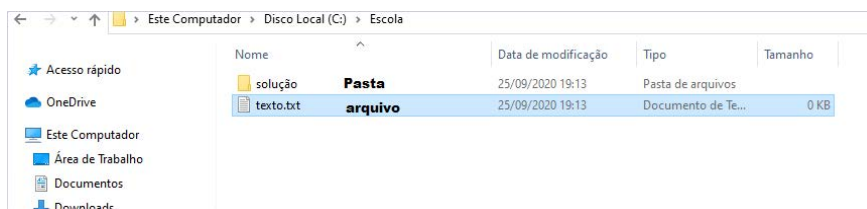


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

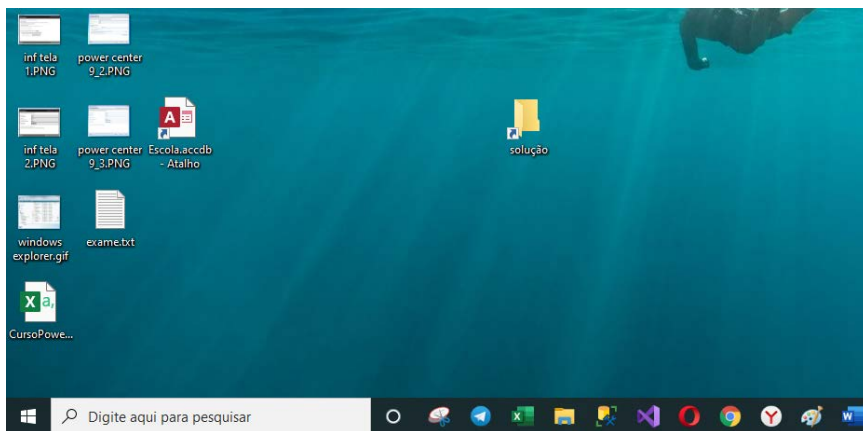
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- 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.



AMOSTRA

Área de trabalho



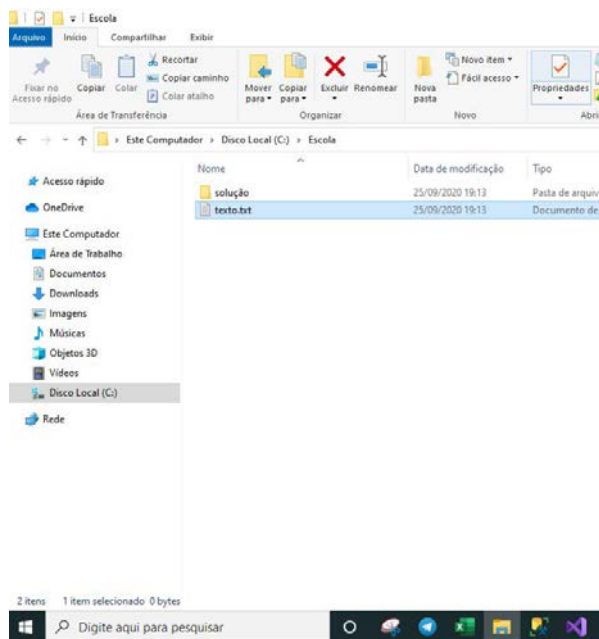
Área de transferência

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.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

GESTÃO E OTIMIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: COORDENAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO E ROTINAS DE APOIO

A gestão administrativa envolve a coordenação de pessoas, informações, documentos, recursos e decisões para que as atividades de apoio sejam executadas com regularidade, qualidade e prazo adequado. Em vez de analisar cada departamento isoladamente, a abordagem por processos observa como uma demanda percorre diferentes etapas desde sua origem até a entrega final.

Processo, atividade, tarefa e rotina

Processo é um conjunto de atividades interdependentes que transforma uma entrada em resultado. Uma atividade representa uma parte relevante desse processo, enquanto a tarefa corresponde a uma ação mais específica. Rotina é uma sequência recorrente executada com frequência definida.

Elemento	Característica	Exemplo
Processo	Fluxo completo orientado a uma entrega	Processo de compras
Atividade	Etapas do processo	Análise de cotação
Tarefa	Ação específica	Conferir preço do fornecedor
Rotina	Execução recorrente	Conferência semanal de pedidos

Essa diferenciação é importante porque problemas de desempenho podem estar em níveis diferentes. Uma tarefa pode estar bem executada enquanto o processo completo permanece lento devido às esperas entre departamentos.

► Fluxos administrativos

Entradas, processamento e saídas

Todo fluxo possui um elemento de entrada, como uma solicitação, documento ou necessidade interna. A partir disso, atividades são executadas, decisões são tomadas e informações circulam até que seja produzida uma saída, como aprovação, pagamento, contratação ou relatório.

Para que esse fluxo seja controlável, é necessário identificar alguns componentes:

- Origem da demanda e informação necessária para iniciá-la.
- Responsáveis pela execução de cada etapa.
- Pontos de decisão ou aprovação.
- Dependências entre setores ou profissionais.
- Resultado esperado e critério de conclusão.

► Coordenação entre áreas

Processos administrativos frequentemente atravessam diversos setores. Uma compra pode envolver área solicitante, compras, orçamento, financeiro, aprovação gerencial, fornecedor e recebimento. Se cada participante otimizar apenas sua própria etapa, o processo total ainda pode apresentar atrasos.

Responsabilidade e matriz de papéis

A coordenação exige clareza sobre quem executa, quem decide, quem precisa ser consultado e quem deve apenas ser informado. A ausência dessa definição produz duplicidade, conflitos e solicitações paradas aguardando decisões.

A matriz de responsabilidades pode ser utilizada para tornar explícitos esses papéis, especialmente em processos interdepartamentais.

► Gestão de prioridades e capacidade

Nem todas as demandas possuem a mesma urgência ou impacto. Priorizar apenas pela ordem de chegada pode atrasar atividades críticas, enquanto tratar tudo como urgente destrói a capacidade de planejamento.

Critérios de priorização

A análise pode considerar:

- Prazo legal ou contratual.
- Impacto financeiro ou operacional.
- Dependência de outras atividades.
- Risco associado ao atraso.
- Tempo necessário para processamento.

O volume de trabalho também precisa ser compatível com a capacidade disponível. Quando a taxa de entrada supera persistentemente a taxa de conclusão, forma-se backlog, isto é, estoque de demandas pendentes.

► Indicadores básicos de fluxo

Tempo de ciclo mede quanto tempo é efetivamente utilizado no processamento. Lead time corresponde ao tempo total desde a entrada da demanda até sua conclusão, incluindo esperas. Backlog mede o volume acumulado de trabalho ainda não concluído.



AMOSTRA

Essas medidas ajudam a distinguir problemas de produtividade de problemas de espera e permitem localizar etapas que limitam o desempenho global.

ORGANIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DAS ROTINAS DE APOIO ADMINISTRATIVO

► Estruturação das rotinas

Rotinas administrativas garantem continuidade ao funcionamento da organização. Elas incluem controles de agenda, documentos, reuniões, pagamentos, compras, correspondências, registros e apoio às equipes. Sua eficiência depende de frequência definida, responsáveis conhecidos e critérios claros de conclusão.

Planejamento periódico

As rotinas podem ser organizadas segundo frequência diária, semanal, mensal ou eventual. Essa distinção facilita a construção de calendários operacionais e reduz dependência da memória individual.

Uma rotina bem estruturada deve indicar:

- Atividade que precisa ser realizada.
- Frequência e prazo.
- Responsável principal e substituto.
- Informações ou documentos necessários.
- Forma de comprovação da conclusão.

► Padronização dos procedimentos

Procedimentos, checklists e fluxogramas

Padronizar significa definir a forma esperada de executar atividades recorrentes. Procedimentos operacionais descrevem passos e responsabilidades; checklists apoiam conferências; fluxogramas facilitam a visualização do caminho percorrido.

A padronização reduz variação desnecessária, mas não deve criar burocracia sem finalidade. Um procedimento útil esclarece como executar o trabalho; um procedimento excessivamente complexo pode apenas transferir esforço da atividade para o preenchimento de controles.

► Gestão de documentos e informações

Documentos administrativos precisam ser recebidos, classificados, encaminhados e armazenados de maneira rastreável. A circulação informal de arquivos aumenta risco de perda, duplicidade e uso de versões desatualizadas.

Organização de arquivos compartilhados

Em ambientes digitais, nomenclatura, estrutura de pastas e permissões precisam seguir padrão comum. Arquivos denominados apenas como “final”, “final2” ou “novo” dificultam controle de versões.

É recomendável utilizar critérios consistentes de identificação, como área, assunto, data e versão, conforme a natureza do documento.

► Reuniões e acompanhamento de decisões

Uma reunião administrativa deve produzir decisões ou encaminhamentos claros. Caso contrário, ela se transforma em consumo de tempo sem efeito operacional.

O acompanhamento pode registrar:

- Decisão adotada.
- Responsável pela ação.
- Prazo para conclusão.
- Dependências ou recursos necessários.
- Status na revisão seguinte.

► Gestão de pendências

Demandas que dependem de terceiros precisam permanecer visíveis até serem concluídas. Um bom controle de pendências registra data de entrada, responsável, prazo, situação e próxima ação necessária.

Situação	Tratamento administrativo
Nova	Registrar e classificar
Em andamento	Monitorar prazo
Aguardando terceiro	Registrar dependência
Atrasada	Escalonar e tratar causa
Concluída	Validar resultado e encerrar

► Continuidade das rotinas

Férias, afastamentos e mudanças de equipe não devem interromper processos essenciais. Para reduzir dependência de conhecimento individual, a organização precisa manter procedimentos atualizados, arquivos acessíveis a quem possui autorização, calendários compartilhados e mecanismos de transferência de responsabilidades.

A existência de responsáveis substitutos e bases de conhecimento reduz riscos operacionais e facilita integração de novos profissionais.

OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E REDUÇÃO DE DESPÉDICIOS

► Mapeamento do processo atual

Otimizar um processo exige primeiro compreender como ele realmente funciona. O fluxo formal descrito em documentos pode ser diferente da prática cotidiana. Por isso, o levantamento deve observar etapas executadas, responsáveis, sistemas utilizados, transferências, aprovações e tempos de espera.

Representação do fluxo

Fluxogramas permitem visualizar decisões e sequências. O SIPOC oferece visão mais ampla ao identificar fornecedores, entradas, processo, saídas e clientes. A escolha da ferramenta depende do nível de detalhe necessário.

Durante o mapeamento, devem ser observados pontos como:

- Etapas com grande volume de espera.
- Transferências frequentes entre áreas.
- Informações digitadas repetidamente.
- Aprovações sem contribuição efetiva ao controle.
- Atividades que geram retrabalho.





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!

