

NAV BRASIL

SERVIÇOS DE NAVEGAÇÃO AÉREA S.A

ASSISTENTE SOCIAL



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**

EDITAL Nº 01/2026

AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO**.

× Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.maxieduca.com.br>



NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A Assistente Social

LÍNGUA PORTUGUESA

ELEMENTOS DE CONSTRUÇÃO DO TEXTO E SEU SENTIDO: gênero do texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo); interpretação e organização interna; Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos; emprego de tempos e modos dos verbos na Língua Portuguesa	1
MORFOLOGIA: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais; processos de formação palavras; mecanismos de flexão dos nomes e verbos	5
SINTAXE: frase, oração e período; termos da oração; processos de coordenação e subordinação	18
Concordância nominal e verbal	24
Transitividade e regência de nomes e verbos	27
Padrões gerais de colocação pronominal na Língua Portuguesa	30
Mecanismos de coesão textual	33
Ortografia	34
Acentuação gráfica	38
Emprego do sinal indicativo de crase	41
PONTUAÇÃO	43
ESTILÍSTICA: figuras de linguagem	46
REESCRITURA DE FRASES: substituição, deslocamento, paralelismo; variação linguística: norma padrão	54
Questões	56
Gabarito	64

RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO (RLM)

CONJUNTOS: Conceito de conjuntos; Operações com conjuntos; Representação por diagramas	1
CONJUNTOS NUMÉRICOS: Números inteiros; Números racionais; Números reais; Operações com números	7
RAZÕES, PROPORÇÕES E PORCENTAGENS: Porcentagem; Juros; Proporcionalidade direta; Proporcionalidade inversa	20
MEDIDAS: Medidas de comprimento; Medidas de área; Medidas de volume; Medidas de massa; Medidas de tempo	27

SUMÁRIO



ESTRUTURAS LÓGICAS: Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; Dedução de novas informações a partir das relações fornecidas; Avaliação das condições utilizadas para estabelecer tais relações. Formação de conceitos; Discriminação de elementos. LÓGICA: Proposições; Conectivos lógicos; Equivalências lógicas; Quantificadores e predicados	32
FUNÇÕES INTELLECTUAIS APLICADAS AO RACIOCÍNIO LÓGICO: Raciocínio verbal.....	52
Raciocínio matemático	58
Raciocínio sequencial; Orientação espacial; Orientação temporal	70
ANÁLISE DE DADOS: Compreensão de dados apresentados em gráficos; Compreensão de dados apresentados em tabelas.....	76
RACIOCÍNIO LÓGICO APLICADO: Problemas aritméticos; Problemas geométricos; Problemas matriciais	83
ANÁLISE COMBINATÓRIA E PROBABILIDADE: Problemas de contagem; Noções de probabilidade	87
GEOMETRIA BÁSICA: Ângulos; Triângulos; Polígonos; Distâncias; Proporcionalidade; Perímetro; Área	95
PLANO CARTESIANO: Sistema de coordenadas; Distância entre pontos	108
PROBLEMAS DE LÓGICA E RACIOCÍNIO	111
Questões	115
Gabarito.....	125

INFORMÁTICA

ARQUITETURABÁSICA DE COMPUTADORES: Conceitos de hardware; Componentes físicos e suas funções; Unidade Central de Processamento (CPU); Memória RAM; Memória cache; Tipos de armazenamento. DISPOSITIVOS DE ENTRADA, SAÍDA E ARMAZENAMENTO DE DADOS: Teclado; Mouse; Monitor; Impressoras; Scanner; Discos rígidos (HD); Unidades de estado sólido (SSD); Pendrives. CONECTORES E PORTAS DE COMUNICAÇÃO: Tipos de conectores; Portas de comunicação e suas funções.....	1
Armazenamento em nuvem	7
SISTEMAS OPERACIONAIS E SOFTWARE: Conceitos básicos de software; Conceitos de sistema operacional.....	8
Ambiente Windows 10 e Windows 11; Ambiente gráfico; Área de trabalho; Janelas; Ícones; Atalhos de teclado; Pastas; Tipos de arquivos; Criação de arquivos; Cópia de arquivos; Exclusão de arquivos; Restauração de arquivos.....	11

SUMÁRIO

SUMÁRIO



MICROSOFT 365: Conceitos e características gerais Conceitos básicos do Microsoft 365. Utilização em nuvem e colaboração em tempo real. Integração entre aplicativos do ecossistema Microsoft. Microsoft Word: Criação e edição de documentos. Formatação de textos. Inserção de tabelas e gráficos. Edição colaborativa na nuvem (Word 365/Online). Microsoft Excel: Criação e edição de planilhas. Fórmulas e funções básicas. Inserção de gráficos e tabelas. Colaboração simultânea na nuvem (Excel 365/Online). Microsoft PowerPoint: Criação e edição de apresentações. Inserção de elementos gráficos. Trabalho colaborativo em apresentações online	38
Microsoft OneDrive/SharePoint: Armazenamento e sincronização de arquivos na nuvem. Compartilhamento seguro de arquivos e pastas. Acesso e edição de documentos diretamente na nuvem	48
Microsoft Teams: Comunicação por chat, canais e reuniões. Compartilhamento e coedição de arquivos integrados ao OneDrive/SharePoint. Colaboração em documentos dentro do Teams	51
Microsoft Outlook: Envio e recebimento de mensagens. Organização de e-mails, pastas e regras. Calendário e agendamento. Boas práticas de uso corporativo e segurança.	58
Microsoft Copilot: Uso básico da IA generativa no Microsoft 365. Auxílio em documentos, e-mails, planilhas e apresentações. Boas práticas e limitações do uso da IA corporativa.....	63
INTERNET Conceitos e características gerais; Navegação utilizando o Microsoft Edge: Interface e recursos básicos do Edge; Perfis corporativos e integração com Microsoft 365; Favoritos, coleções e leitura; Noções gerais sobre outros navegadores (Chrome e Firefox); Mecanismos de busca; Figuras e imagens: formatos e uso adequado; Downloads e uploads de arquivos.....	64
SEGURANÇA DIGITAL: Noções de antivírus; Autenticação; Autenticação multifator; Senhas seguras; Golpes virtuais; Phishing	80
NOÇÕES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA): Conceito de Inteligência Artificial; Diferença entre inteligência artificial, automação e algoritmos; Exemplos de aplicações práticas da IA no cotidiano; Assistentes virtuais e sistemas de recomendação; Noções de aprendizado de máquina (machine learning); Uso de IA em ambientes corporativos; IA aplicada à análise de dados e apoio à tomada de decisão; Benefícios, limitações e riscos do uso da Inteligência Artificial; Ética, privacidade e uso responsável da Inteligência Artificial; Impactos da Inteligência Artificial no mundo do trabalho. Uso básico da IA generativa em ferramentas corporativa	88
Questões	98
Gabarito.....	109

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988: Estrutura e princípios fundamentais da Constituição; Supremacia da Constituição e controle de constitucionalidade (noções gerais)	1
---	---

SUMÁRIO



Princípios Constitucionais da Administração Pública: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (art. 37, caput, CF/88); Aplicação dos princípios às empresas públicas.....	10
Administração Pública na Constituição: Administração Pública direta e indireta; Empresas públicas e sociedades de economia mista; Regime jurídico constitucional aplicável às empresas estatais.....	16
Competências Constitucionais: Competências da União.....	21
Atuação do Estado na ordem econômica; Serviços públicos e atividade econômica...	26
Direitos e Garantias Fundamentais: Direitos e deveres individuais e coletivos; Direitos sociais.....	32
Aplicação dos direitos fundamentais no ambiente de trabalho	41
Questões	48
Gabarito.....	56

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Administração Pública: Conceito de Administração Pública; Administração direta e indireta; Centralização, descentralização, desconcentração e delegação; Empresas Públicas: Conceito e características; Regime jurídico das empresas públicas.....	1
Atos Administrativos: Conceito e requisitos; Atributos dos atos administrativos; Classificação; Anulação e revogação.....	7
Poderes Administrativos: Poder vinculado e discricionário; Poder hierárquico; Poder disciplinar; Poder regulamentar; Poder de polícia.....	25
Licitações e Contratos Administrativos: Princípios das licitações	35
Contratos administrativos: conceito, execução e fiscalização; Contratações no âmbito das empresas estatais.....	40
Lei nº 13.303/2016 (Estatuto Jurídico das Empresas Estatais): Governança corporativa; Licitações e contratos; Responsabilidade e controle; Noções da Lei nº 13.303/2016; .	66
NAV Brasil – Serviços de Navegação Aérea S.A.: Criação e finalidade (Lei nº 13.903/2019); Natureza jurídica; Competências institucionais; Atuação no Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro; Vinculação institucional e relação com o Comando da Aeronáutica.....	98
Responsabilidade da Administração Pública: Responsabilidade civil do Estado; Responsabilidade objetiva; Responsabilidade do agente público	103
Controle da Administração Pública: Controle interno e externo; Controle judicial; Tribunal de Contas (noções gerais)	113
Questões	123
Gabarito.....	131

SUMÁRIO

SUMÁRIO



NOÇÕES DE ÉTICA E INTEGRIDADE

Ética no Serviço Público: Conceito de ética e moral; Ética pública e ética profissional; Princípios éticos aplicáveis à Administração Pública	1
Código de Ética, Conduta e Integridade da NAV Brasil: Finalidade e diretrizes do Código; Valores institucionais; Deveres e vedações aos empregados; Conduta profissional no ambiente de trabalho.....	8
Probidade Administrativa: Conceito de probidade; Atos de improbidade administrativa; Consequências e sanções (noções gerais).....	31
Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013): Conceito de atos lesivos; Responsabilização administrativa e civil; Programas de integridade e compliance.....	37
Conflito de Interesses: Conceito; Identificação e prevenção; Condutas vedadas	50
Transparência e Acesso à Informação: Princípios da transparência pública; Dever de prestação de contas; Noções da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)	56
Responsabilidade Ética e Profissional: Responsabilidade individual; Uso adequado de informações e recursos institucionais; Relacionamento interpessoal, respeito e profissionalismo.....	75
Questões	82
Gabarito.....	88

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS E ÉTICO-POLÍTICOS DO SERVIÇO SOCIAL	1
O Projeto Ético-Político Profissional: Fundamentos, princípios e diretrizes.....	5
O Código de Ética Profissional do Assistente Social (Lei 8.662/1993 e Resoluções do CFESS); Resoluções do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS); LEGISLAÇÃO SOCIAL, PREVIDENCIÁRIA E TRABALHISTA: Legislação Específica do Serviço Social: Lei nº 8.662/1993 (regulamentação da profissão).....	12
Dimensões Constituintes do Trabalho do Assistente Social: Dimensão teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.....	16
A Questão Social na Contemporaneidade: Expressões no mundo do trabalho, na seguridade social e nas políticas públicas	19
Lei nº 12.317/2010 (piso salarial).....	23
Legislação Previdenciária: Lei nº 8.213/1991 (Planos de Benefícios da Previdência Social); Conceitos de auxílio-doença, aposentadoria por invalidez, salário maternidade, pensão por morte	24
Legislação e Normas Trabalhistas: Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	69
Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, com ênfase na NR-1 (Disposições Gerais) e NR-7 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO)	73

SUMÁRIO

SUMÁRIO



POLÍTICAS SOCIAIS E A ATUAÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO: Transformações no Mundo do Trabalho e Repercussões Sociais: Reestruturação produtiva, terceirização, precarização	73
Impactos na saúde mental e relações sociais dos trabalhadores	77
Interface entre Saúde, Previdência e Assistência Social (LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social)	80
Saúde do Trabalhador e Saúde Ocupacional: Conceitos, histórico e marcos legais; Diferenças entre Saúde Ocupacional (visão tradicional) e Saúde do Trabalhador (visão ampliada e intersetorial)	98
A atuação do Assistente Social no contexto laboral	101
INSTRUMENTAL TÉCNICO-OPERATIVO E PROCESSOS DE TRABALHO: Processos de Trabalho do Serviço Social: Estudo social, laudo, parecer social, relatório social, visita domiciliar, encaminhamentos, reuniões, trabalhos com grupos.....	104
Atuação em Programas de Prevenção e Promoção da Saúde: Elaboração, implementação e avaliação de programas no ambiente de trabalho (ex.: prevenção ao assédio, alcoolismo, saúde mental)	107
Gestão de Conflitos e Intermediação: Estratégias para mediação de conflitos interpessoais e laborais.....	110
Família Contemporânea e suas Dinâmicas: Diversidade de arranjos familiares	113
A família no contexto das relações trabalho-vida	116
Políticas de conciliação	119
Conceitos de assédio moral, sexual e discriminação; Enfrentamento ao Assédio e Discriminação: Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação	123
Papel do Assistente Social na prevenção, acolhimento e encaminhamento de denúncias	127
Segurança no Trabalho: Conceitos básicos e a interface com o Serviço Social na promoção de uma cultura de segurança	130
Compreensão das Normas Regulamentadoras (NRs) aplicáveis	135
Questões	139
Gabarito.....	147

SUMÁRIO



GÊNEROS TEXTUAIS E LITERÁRIOS: CARACTERÍSTICAS E FINALIDADES

A comunicação se dá por meio de diferentes formas textuais, cada uma com estrutura, função e propósito específicos. Os gêneros textuais e literários são categorias que organizam a produção discursiva de acordo com suas características e finalidades.

Enquanto os gêneros textuais se orientam por necessidades comunicativas práticas, os gêneros literários privilegiam aspectos estéticos e subjetivos. A compreensão dessas distinções é essencial para interpretar corretamente os textos e suas intenções.

► Gêneros textuais: conceito e tipologia

Os gêneros textuais são formas de organização da linguagem que surgem e se transformam de acordo com as necessidades comunicativas de uma sociedade. São dinâmicos e variados, podendo ser encontrados em diferentes suportes, como jornais, livros, redes sociais e documentos oficiais. Alguns exemplos de gêneros textuais incluem:

- **Narrativos:** Contam uma história, com personagens, enredo e contexto temporal, como contos, crônicas e reportagens.
- **Dissertativos-argumentativos:** Apresentam uma tese e argumentos para defendê-la, como artigos de opinião, editoriais e redações de vestibular.
- **Descritivos:** Têm como objetivo caracterizar pessoas, objetos ou ambientes, como diários e perfis biográficos.
- **Injuntivos e instrucionais:** Orientam ações, como manuais, receitas e bulas de remédio.
- **Expositivos:** Informam e explicam conceitos, como verbetes de dicionário e textos científicos.

Cada um desses gêneros cumpre uma função específica dentro da comunicação e segue convenções que ajudam a organizar as informações de maneira eficiente para o leitor.

► Gêneros literários: arte e estética na linguagem

Os gêneros literários são formas de expressão artística que utilizam a linguagem para transmitir emoções, ideias e reflexões sobre a realidade. Diferente dos gêneros textuais, que têm um caráter mais prático, os gêneros literários exploram aspectos subjetivos e estilísticos da comunicação. Tradicionalmente, são divididos em três categorias:

- **Lírico:** Expressa sentimentos, emoções e estados subjetivos, geralmente em forma de poesia. Exemplos: soneto, haicai, ode.
- **Épico (ou narrativo):** Relata eventos e ações, muitas vezes protagonizados por heróis. Exemplos: epopeia, romance, conto, novela.
- **Dramático:** Representa conflitos e situações para serem encenados no teatro. Exemplos: tragédia, comédia, drama.

Esses gêneros são fundamentais na literatura, pois permitem a construção de diferentes visões de mundo, explorando a linguagem de forma criativa e simbólica.



TEORIA DOS CONJUNTOS

Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

▪ Símbolos importantes

- \in : pertence
- \notin : não pertence
- \subset : está contido
- $\not\subset$: não está contido
- \supset : contém
- $\not\supset$: não contém
- $/$: tal que
- \implies : implica que
- \Leftrightarrow : se, e somente se
- \exists : existe
- \nexists : não existe
- \forall : para todo(ou qualquer que seja)
- \emptyset : conjunto vazio
- \mathbb{N} : conjunto dos números naturais
- \mathbb{Z} : conjunto dos números inteiros
- \mathbb{Q} : conjunto dos números racionais
- \mathbb{I} : conjunto dos números irracionais
- \mathbb{R} : conjunto dos números reais

Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto. Exemplo: $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$
- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos. Exemplo: $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$
- Enumerando esses elementos todos. Exemplo: $B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$
- Através do Diagrama de Venn que é uma representação gráfica que mostra as relações entre diferentes conjuntos, utilizando círculos ou outras formas geométricas para ilustrar as interseções e uniões entre os conjuntos. Exemplo:



Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete



Conceito de Constituição

A Constituição é a norma suprema que rege a organização de um Estado Nacional.

Por não haver na doutrina um consenso sobre o conceito de Constituição, faz-se importante o estudo das diversas concepções que o englobam. Então vejamos:

Constituição Sociológica:

Idealizada por Ferdinand Lassalle, em 1862, é aquela que deve traduzir a soma dos fatores reais de poder que rege determinada nação, sob pena de se tornar mera folha de papel escrita, que não corresponde à Constituição real.

Constituição Política:

Desenvolvida por Carl Schmitt, em 1928, é aquela que decorre de uma decisão política fundamental e se traduz na estrutura do Estado e dos Poderes e na presença de um rol de direitos fundamentais. As normas que não traduzirem a decisão política fundamental não serão Constituição propriamente dita, mas meras leis constitucionais.

Constituição Jurídica:

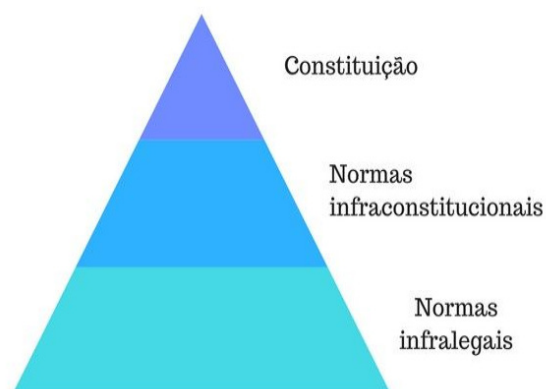
Fundada nas lições de Hans Kelsen, em 1934, é aquela que se constitui em norma hipotética fundamental pura, que traz fundamento transcendental para sua própria existência (sentido lógico-jurídico), e que, por se constituir no conjunto de normas com mais alto grau de validade, deve servir de pressuposto para a criação das demais normas que compõem o ordenamento jurídico (sentido jurídico-positivo).

Na concepção jurídico-positiva de Hans Kelsen, a Constituição ocupa o ápice da pirâmide normativa, servindo como paradigma máximo de validade para todas as demais normas do ordenamento jurídico.

Ou seja, as leis e os atos infralegais são hierarquicamente inferiores à Constituição e, por isso, somente serão válidos se não contrariarem as suas normas.

Abaixo, segue a imagem ilustrativa da Pirâmide Normativa:

Pirâmide Normativa:



Como Normas Infraconstitucionais entendem-se as Leis Complementares e Ordinárias;

Como Normas Infralegais entendem-se os Decretos, Portarias, Instruções Normativas, Resoluções, etc.



Administração direta e indireta

A princípio, infere-se que Administração Direta é correspondente aos órgãos que compõem a estrutura das pessoas federativas que executam a atividade administrativa de maneira centralizada. O vocábulo “Administração Direta” possui sentido abrangente vindo a compreender todos os órgãos e agentes dos entes federados, tanto os que fazem parte do Poder Executivo, do Poder Legislativo ou do Poder Judiciário, que são os responsáveis por praticar a atividade administrativa de maneira centralizada.

Já a Administração Indireta, é equivalente às pessoas jurídicas criadas pelos entes federados, que possuem ligação com as Administrações Diretas, cujo fulcro é praticar a função administrativa de maneira descentralizada.

Tendo o Estado a convicção de que atividades podem ser exercidas de forma mais eficaz por entidade autônoma e com personalidade jurídica própria, o Estado transfere tais atribuições a particulares e, ainda pode criar outras pessoas jurídicas, de direito público ou de direito privado para esta finalidade. Optando pela segunda opção, as novas entidades passarão a compor a Administração Indireta do ente que as criou e, por possuírem como destino a execução especializado de certas atividades, são consideradas como sendo manifestação da descentralização por serviço, funcional ou técnica, de modo geral.

Desconcentração e Descentralização

Consiste a desconcentração administrativa na distribuição interna de competências, na esfera da mesma pessoa jurídica. Assim sendo, na desconcentração administrativa, o trabalho é distribuído entre os órgãos que integram a mesma instituição, fato que ocorre de forma diferente na descentralização administrativa, que impõe a distribuição de competência para outra pessoa, física ou jurídica.

Ocorre a desconcentração administrativa tanto na administração direta como na administração indireta de todos os entes federativos do Estado. Pode-se citar a título de exemplo de desconcentração administrativa no âmbito da Administração Direta da União, os vários ministérios e a Casa Civil da Presidência da República; em âmbito estadual, o Ministério Público e as secretarias estaduais, dentre outros; no âmbito municipal, as secretarias municipais e as câmaras municipais; na administração indireta federal, as várias agências do Banco do Brasil que são sociedade de economia mista, ou do INSS com localização em todos os Estados da Federação.

Ocorre que a desconcentração enseja a existência de vários órgãos, sejam eles órgãos da Administração Direta ou das pessoas jurídicas da Administração Indireta, e devido ao fato desses órgãos estarem dispostos de forma interna, segundo uma relação de subordinação de hierarquia, entende-se que a desconcentração administrativa está diretamente relacionada ao princípio da hierarquia.

Registra-se que na descentralização administrativa, ao invés de executar suas atividades administrativas por si mesmo, o Estado transfere a execução dessas atividades para particulares e, ainda a outras pessoas jurídicas, de direito público ou privado.

Explicita-se que, mesmo que o ente que se encontre distribuindo suas atribuições e detenha controle sobre as atividades ou serviços transferidos, não existe relação de hierarquia entre a pessoa que transfere e a que acolhe as atribuições.

Criação, extinção e capacidade processual dos órgãos públicos

Os arts. 48, XI e 61, § 1º da CFB/1988 dispõem que a criação e a extinção de órgãos da administração pública dependem de lei de iniciativa privativa do chefe do Executivo a quem compete, de forma privada, e por meio de decreto, dispor sobre a organização e funcionamento desses órgãos públicos, quando não ensejar aumento de despesas nem criação ou extinção de órgãos públicos (art. 84, VI, b, CF/1988). Desta forma, para que haja a criação e extinção de órgãos, existe a necessidade de lei, no entanto, para dispor sobre a organização e o funcionamento, denota-se que poderá ser utilizado ato normativo inferior à lei, que se trata do decreto. Caso



DIMENSÕES DA QUALIDADE NOS DEVERES DOS SERVIDORES PÚBLICOS

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento e do relacionamento que tem como foco principal o usuário.

São eles:

- “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e
- “tratar com urbanidade as pessoas”.

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.
- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:
- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.
- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

Encerramos esse tópico com o trecho de um texto de Andrés Sanz Mulas:

“Para desenhar uma ética das Administrações seria necessário realizar as seguintes tarefas, entre outras:

- Definir claramente qual é o fim específico pelo qual se cobra a legitimidade social;
- Determinar os meios adequados para alcançar esse fim e quais valores é preciso incorporar para alcançá-lo;
- Descobrir que hábitos a organização deve adquirir em seu conjunto e os membros que a compõem para incorporar esses valores e gerar, assim, um caráter que permita tomar decisões acertadamente em relação à meta eleita;
- Ter em conta os valores da moral cívica da sociedade em que se está imerso;
- Conhecer quais são os direitos que a sociedade reconhece às pessoas.”



A FORMAÇÃO HISTÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL E SUA INSERÇÃO NA SOCIEDADE CAPITALISTA

► Origem social da profissão

O Serviço Social surge historicamente como uma profissão vinculada às necessidades produzidas pela sociedade capitalista, especialmente diante do agravamento das desigualdades sociais, da pobreza urbana, da exploração do trabalho e das tensões entre capital e trabalho. Sua origem não pode ser compreendida como resultado apenas da vontade individual de ajudar o próximo, nem como simples expressão de caridade. Embora práticas assistenciais anteriores tenham influenciado sua formação inicial, o Serviço Social se constitui como profissão quando passa a responder, de maneira organizada e institucionalizada, às expressões da questão social.

A questão social corresponde ao conjunto de desigualdades, conflitos e necessidades geradas pela forma como a sociedade capitalista organiza a produção e a distribuição da riqueza. Nesse contexto, enquanto uma parte da sociedade concentra propriedade, renda e poder, amplos grupos vivem situações de pobreza, desemprego, precarização, exclusão e violação de direitos. O Serviço Social passa a atuar exatamente nesse campo de contradições, lidando com demandas sociais que não são apenas individuais, mas profundamente relacionadas à estrutura da sociedade.

► Serviço Social, questão social e relações de classe

A profissão diante das contradições sociais

A inserção do Serviço Social na sociedade capitalista ocorre em meio à necessidade de administrar os efeitos sociais da desigualdade. A profissão passa a ser requisitada por instituições públicas, privadas, religiosas e filantrópicas para intervir junto à população trabalhadora e aos grupos empobrecidos. Essa intervenção, em seus primeiros momentos, esteve fortemente marcada por uma perspectiva conservadora, moralizante e adaptadora, que buscava ajustar os indivíduos à ordem social existente.

No entanto, com o amadurecimento da profissão e o avanço da reflexão crítica, o Serviço Social passou a compreender que os problemas vivenciados pelos sujeitos não decorrem simplesmente de falhas pessoais, desorganização familiar ou incapacidade moral. Ao contrário, são expressões de processos sociais mais amplos, vinculados ao desemprego, à concentração de renda, à exploração do trabalho, à ausência de políticas públicas efetivas e à negação de direitos.

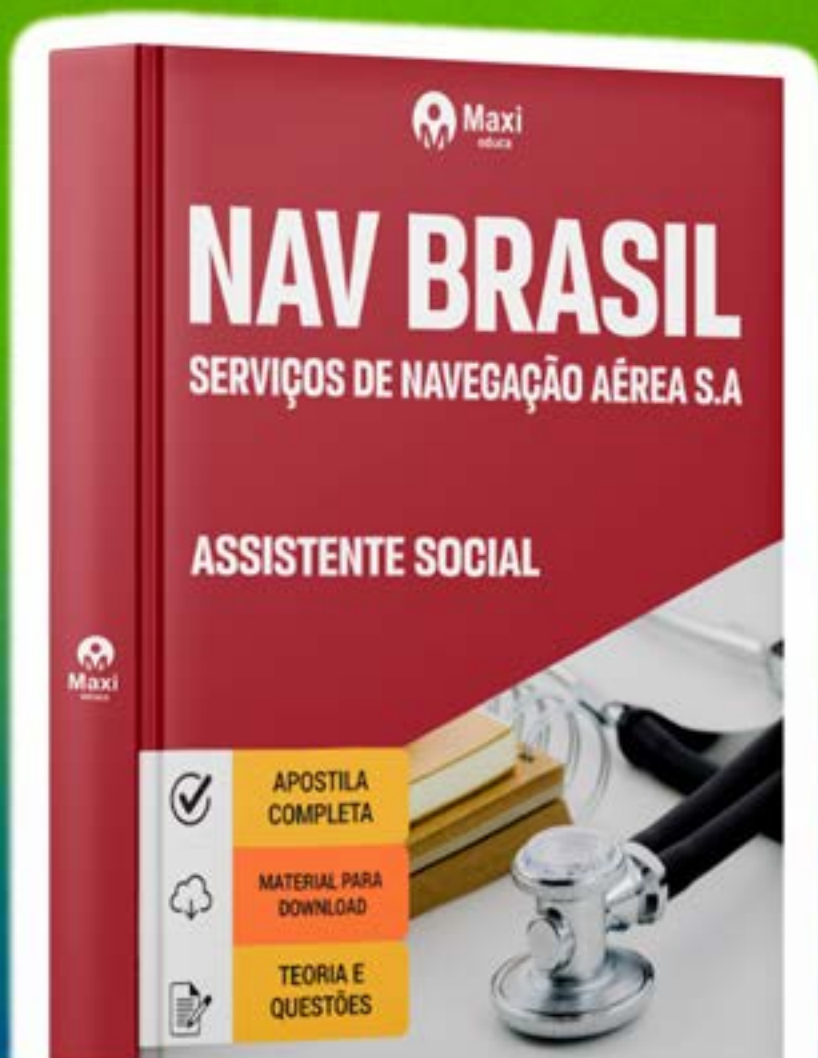
Dessa forma, a profissão se desenvolve em uma tensão permanente. Por um lado, é chamada a atuar dentro de instituições que fazem parte da ordem social vigente. Por outro, pode construir uma prática profissional comprometida com a ampliação de direitos, a defesa da cidadania, a participação social e a crítica às desigualdades estruturais.

► Institucionalização da profissão e demandas sociais

Da assistência tradicional à intervenção profissional

A institucionalização do Serviço Social representa a passagem de práticas assistenciais dispersas para uma atuação profissional reconhecida, organizada e fundamentada. Esse processo envolve a criação de espaços de formação, a definição de atribuições profissionais, a construção de conhecimentos próprios e a inserção do assistente social em políticas sociais, serviços e instituições.

As demandas dirigidas ao Serviço Social são historicamente determinadas. Isso significa que mudam conforme as transformações da sociedade, do Estado, das políticas sociais e das condições de vida da população. Em determinados períodos, a profissão foi chamada a exercer funções de controle social, disciplinamento e



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

[QUERO MINHA APROVAÇÃO!](#)