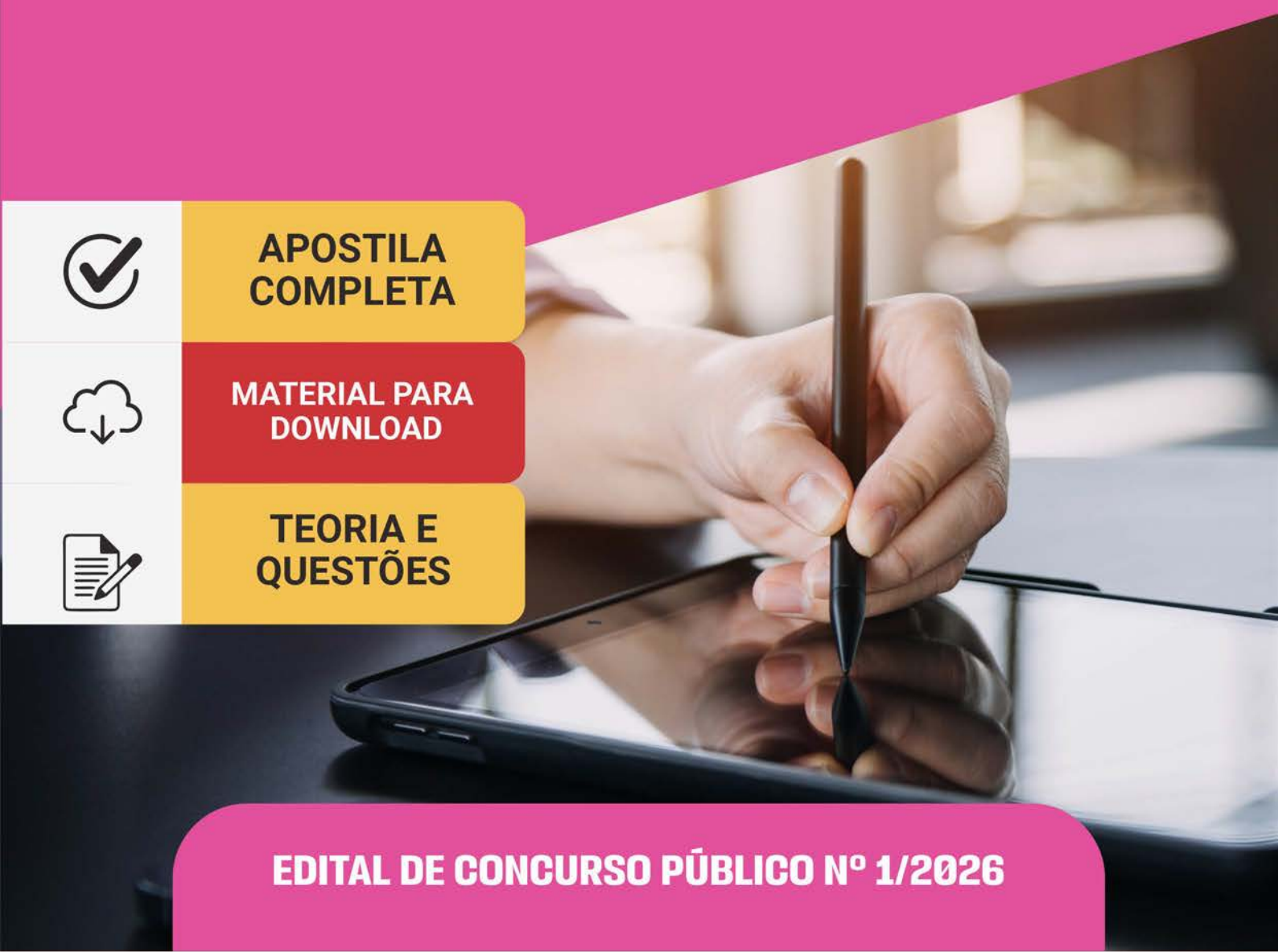
Maxi educa

CREMERJ

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO RIO DE JANEIRO

ASSISTENTE DE OPERAÇÕES



- APOSTILA COMPLETA
- MATERIAL PARA DOWNLOAD
- TEORIA E QUESTÕES

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 1/2026

Maxi educa

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é ápenas 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
- Questões gabaritadas

Adquira agora o material completo.
www.maxieduca.com.br

SUMÁRIO

CREMERJ

Assistente de Operações

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variado **1**
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais..... **6**
Domínio da ortografia oficial..... **14**
Domínio dos mecanismos de coesão textual **21**
Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual **28**
Emprego de tempos e modos verbais..... **29**
Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto **31**
Emprego das classes de palavras..... **37**
Emprego dos sinais de pontuação **49**
Concordância verbal e nominal **53**
Regência verbal e nominal **59**
Emprego do sinal indicativo de crase..... **66**
Colocação dos pronomes átonos **70**
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade **72**
Significação das palavras..... **74**
Substituição de palavras ou de trechos de texto..... **78**
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Comunicação oficial. Redação Oficial. Elementos que compõem a estrutura dos documentos. Uso do correio eletrônico (e-mail) corporativo. Tipos de documentos. Ato Normativo **79**
Questões **100**
Gabarito..... **108**

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Princípio da regressão ou reversão..... **1**
Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa **5**
Lógica matemática qualitativa; compreensão de estruturas lógicas **12**
Lógica de argumentação: analogias, inferências, deduções e conclusões **16**
Diagramas lógicos..... **20**
Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras; progressões aritmética e geométrica..... **22**

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Regra de três simples e compostas. Razão e proporção 27
Análise combinatória e probabilidade; princípios de contagem 31
Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença 35
Geometria plana e espacial 44
Conjuntos numéricos 59
Equações de 1º e 2º grau 85
Questões 91
Gabarito 96

INFORMÁTICA

Noções do sistema operacional windows 11 1
Pacote office 365 - (excel, word, powerpoint) 6
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações: arquivos, pastas e programas 34
Google workspace/drive: compartilhamento de arquivos; criar arquivos, editar, compartilhamento de arquivos e permissões; google agenda - criar eventos, convidar participantes, ajustar horários, anexar documentos, adicionar videoconferência; google tarefas; google meet; gmail - configurações rápidas, painel de visualização, marcadores; editor de texto (documentos google) 38
Navegadores web: mozilla firefox e google chrome 45
Segurança da informação: noções de procedimentos de segurança; noções de vírus, worms e outras pragas virtuais; boas práticas de segurança cibernética, incluindo autenticação de dois fatores e gestão de senhas 55
Questões 78
Gabarito 85

LEGISLAÇÃO DO CREMERJ E DO CFM

Lei Federal nº 3.268, de 30 de setembro de 1957 (Dispõe sobre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências) 1
Decreto Federal nº 44.045, de 19 de julho de 1958 (Aprova o Regulamento do Conselho Federal e Conselhos Regionais de Medicina a que se refere a Lei nº 3.268/1957) 5
Regimento Interno do Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro (CREMERJ) 14
Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018) 27
Resolução CREMERJ nº 330/2022 38
Resolução CFM nº 2.417/2024 43
Resolução CREMERJ nº 295/2019 46
Resolução CREMERJ nº 359/2024 49
Questões 51
GABARITO 58

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização 1
Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação 4
Gestão de processos..... 7
Gestão da qualidade 9
Gestão de projetos 13
Questões 17
Gabarito..... 23

CONHECIMENTOS DE GESTÃO DE PESSOAS

Conceitos, importância, relação com os outros sistemas de organização..... 1
A função do órgão de gestão de pessoas: atribuições básicas e objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais. 8
Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança 12
Questões 18
Gabarito..... 23

CONHECIMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

Classificação de materiais. Tipos de classificação. Gestão de estoques. Compras. Modalidades de compra. Cadastro de fornecedores. Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem 1
Questões 35
Gabarito..... 41

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos de arquivos. Arquivos correntes e intermediários. Protocolos. Avaliação de documentos. Arquivos permanentes. Tipologias documentais e suportes físicos. Microfilmagem. Automação. Preservação, conservação e restauração de documentos 1
Questões 27
Gabarito..... 33

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade... 1

Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua... 5

Postura profissional e relações interpessoais ... 14

Comunicação interpessoal ... 15

Questões ... 15

Gabarito... 23

DIREITO CONSTITUCIONAL

Direitos e garantias fundamentais (direitos e deveres individuais e coletivos ... 1

Questões ... 18

Gabarito... 25

DIREITO ADMINISTRATIVO

Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies... 1

Poderes administrativos ... 7

Licitação e contratos administrativos (lei federal nº 14.133/2021): Princípios, contratação direta, dispensa e inexigibilidade, modalidades, tipos e procedimento... 7

Legislação administrativa: lei federal nº 8.429/1992 (Lei de improbidade administrativa) ... 7

Lei federal nº 12.527/2011 (Lei de acesso à informação) ... 22

Lei federal nº 13.709/2018 (Lei geral de proteção de dados - lgpd) ... 34

Lei federal nº 9.784/1999 (Processo administrativo federal)... 57

Questões ... 68

Gabarito... 75

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA

Noções de organização administrativa: centralização, descentralização, concentração e desconcentração. Administração direta e indireta: empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações e autarquias ... 1

Qualidade no Serviço Público: conceitos de eficiência, eficácia e efetividade; excelência no atendimento ao cidadão e ao profissional registrado ... 7

Questões ... 15

Gabarito... 22

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Estado, governo e administração pública..... **1**
Organização administrativa da união **5**
Agentes públicos **11**
Poderes administrativos **17**
Serviços públicos..... **21**
Controle e responsabilização da administração..... **26**
Lei nº 14.133/2021 ..... **30**
Questões **104**
Gabarito..... **111**

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita , ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema , os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais , que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário :** O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe:** A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência:** são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textosnão-verbais , que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Fundamentos do Raciocínio Regressivo

O raciocínio regressivo constitui um método de resolução de problemas em que o valor procurado ocupa a posição inicial de uma sequência de transformações, sendo o resultado final o único dado explicitamente fornecido pelo enunciado. Diferentemente do problema direto, no qual se parte de um valor conhecido e se aplicam operações sucessivas até obter uma resposta, o problema regressivo exige a reconstrução do caminho percorrido a partir do efeito observado até a causa original. Essa inversão de perspectiva impõe uma exigência lógica específica: cada operação aplicada ao número desconhecido precisa ser identificada com precisão, pois será ela, e não uma operação arbitrária, que determinará qual operação inversa deverá ser executada durante a reconstrução do valor de partida.

A Distinção entre Problema Direto e Problema Inverso

Um problema é dito direto quando a grandeza inicial é conhecida e a sequência de operações leva a um resultado que se deseja calcular a partir dela. Um problema é dito inverso, ou regressivo, quando a grandeza final é conhecida e a incógnita ocupa a posição de ponto de partida da cadeia de transformações. Essa diferença não é meramente formal: ela impõe uma mudança completa na estratégia de resolução, pois não é possível substituir valores diretamente na expressão original sem antes isolar a incógnita por meio de operações inversas, aplicadas em ordem contrária à da formulação original do problema.

Operações e suas Inversas

Toda operação aritmética elementar possui uma operação inversa que desfaz seu efeito sobre um número: a adição é desfeita pela subtração da mesma parcela, a subtração é desfeita pela adição da mesma parcela, a multiplicação por um fator não nulo é desfeita pela divisão pelo mesmo fator, e a divisão é desfeita pela multiplicação pelo mesmo divisor. A potenciação de expoente natural é desfeita pela radiciação de índice correspondente, e a radiciação, por sua vez, é desfeita pela potenciação de expoente igual ao índice da raiz. Essa correspondência biunívoca entre operação e operação inversa constitui o instrumento fundamental de qualquer procedimento de reversão, pois garante que, ao aplicar a operação inversa correta sobre o resultado de uma transformação, obtém-se exatamente o valor anterior a essa transformação, sem ambiguidade quanto ao caminho percorrido.

Identificação da Cadeia Operacional

Antes de iniciar qualquer reversão, é necessário identificar com exatidão a sequência de operações aplicadas ao número desconhecido, na ordem em que efetivamente ocorreram segundo o enunciado. Um enunciado que descreve, por exemplo, que um número foi multiplicado por três e, em seguida, somado a sete, estabelece uma cadeia de duas operações em ordem determinada: primeiro a multiplicação, depois a adição. A leitura cuidadosa dessa ordem é indispensável, pois a reversão deverá percorrer exatamente o caminho oposto, começando pela operação executada por último no problema original e terminando pela operação executada em primeiro lugar.

Estrutura Lógica da Regressão

A estrutura lógica que sustenta o método regressivo apoia-se em um princípio simples, mas rigoroso: inverter uma sequência de operações exige inverter tanto a natureza de cada operação quanto a ordem em que elas são desfeitas. Ignorar qualquer um desses dois aspectos compromete a validade de todo o procedimento, ainda que as operações inversas individualmente escolhidas estejam corretas.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Windows 11

Elementos fundamentais da interface gráfica

O Windows 11 utiliza uma interface gráfica baseada em janelas, ícones, menus, caixas de diálogo e painéis. A área de trabalho funciona como superfície de acesso a arquivos, pastas, atalhos e recursos do sistema. Seu plano de fundo pode ser personalizado, e os ícones visíveis dependem das escolhas do usuário. Um atalho é uma referência para outro objeto, como programa, arquivo ou pasta; excluir o atalho não apaga, por si só, o objeto original. Essa diferença separa organização visual de armazenamento efetivo de dados.

Seleção, abertura e menus de contexto

O mouse permite apontar, selecionar, abrir e arrastar objetos. Um clique com o botão esquerdo normalmente seleciona; o duplo clique costuma abrir; o botão direito apresenta um menu relacionado ao item; e a roda de rolagem desloca o conteúdo. Pelo teclado, Tab move o foco entre controles, Enter aciona o elemento focalizado, Esc fecha ou cancela certas interfaces temporárias e as teclas de direção percorrem opções. Em listas, Ctrl auxilia a selecionar itens separados e Shift permite selecionar um intervalo contínuo. Arrastar um arquivo pode produzir efeitos diferentes conforme origem, destino e teclas modificadoras, por isso o local final deve ser conferido.

Menu Iniciar, barra de tarefas e central de notificações

O menu Iniciar concentra acesso a aplicativos, pesquisa, itens fixados, recursos da conta e comandos de energia. Pode ser aberto pela tecla Windows ou pelo botão correspondente. A pesquisa localiza programas, arquivos e configurações por palavras digitadas. A barra de tarefas permite iniciar aplicativos fixados, alternar entre janelas abertas e acessar recursos do sistema. Também pode reunir Pesquisa, Visão de Tarefas e bandeja do sistema. No Windows 11, o alinhamento central dos ícones é comum por padrão, embora possa ser alterado nas opções de personalização.

Notificações e configurações rápidas

A central de notificações reúne avisos do sistema e de aplicativos. Windows + N abre a central e o calendário, permitindo consultar mensagens pendentes. Windows + A abre as Configurações Rápidas, área distinta para controles frequentes como rede, volume e brilho quando o dispositivo oferece esse ajuste. O comportamento dos avisos pode ser alterado em Configurações > Sistema > Notificações.

A tabela diferencia componentes próximos visualmente, mas com funções próprias.

Elemento	Finalidade principal	Exemplo de uso
Menu Iniciar	Localizar e iniciar recursos	Abrir Configurações ou pesquisar um aplicativo
Barra de tarefas	Alternar entre janelas e itens fixados	Retornar a um programa aberto
Central de notificações	Concentrar alertas e mensagens	Consultar um aviso já exibido
Configurações Rápidas	Alterar controles frequentes	Trocar a rede Wi-Fi ou ajustar o volume

A comparação mostra que a barra de tarefas funciona como base de navegação, o Iniciar como porta de acesso, a central como repositório de avisos e as Configurações Rápidas como painel de comandos imediatos. Identificar essa finalidade evita procurar controles no local errado.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957.

Dispõe sôbre os Conselhos de Medicina, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA: Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina, instituídos pelo Decreto-lei nº 7.955, de 13 de setembro de 1945, passam a constituir em seu conjunto uma autarquia, sendo cada um dêles dotado de personalidade jurídica de direito público, com autonomia administrativa e financeira.

Art. 2º O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina são os órgãos supervisores da ética profissional em tôda a República e ao mesmo tempo, julgadores e disciplinadores da classe médica, cabendo-lhes zelar e trabalhar por todos os meios ao seu alcance, pelo perfeito desempenho ético da medicina e pelo prestígio e bom conceito da profissão e dos que a exerçam legalmente.

Art. 3º Haverá na Capital da República um Conselho Federal, com jurisdição em todo o Território Nacional, ao qual ficam subordinados os Conselhos Regionais; e, em cada capital de Estado e Território e no Distrito Federal, um Conselho Regional, denominado segundo sua jurisdição, que alcançará, respectivamente, a do Estado, a do Território e a do Distrito Federal.

Art. 4º O Conselho Federal de Medicina compor-se-á de 28 (vinte e oito) conselheiros titulares, sendo: (Redação dada pela Lei nº 11.000, de 2004)

I – 1 (um) representante de cada Estado da Federação; (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

II – 1 (um) representante do Distrito Federal; e (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

III – 1 (um) representante e respectivo suplente indicado pela Associação Médica Brasileira. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

§ 1º Os Conselheiros e respectivos suplentes de que tratam os incisos I e II serão escolhidos por escrutínio secreto e maioria de votos, presentes no mínimo 20% (vinte por cento), dentre os médicos regularmente inscritos em cada Conselho Regional. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

§ 2º Para a candidatura à vaga de conselheiro federal, o médico não necessita ser conselheiro do Conselho Regional de Medicina em que está inscrito. (Incluído pela Lei nº 11.000, de 2004)

Art. 5º São atribuições do Conselho Federal:

a) organizar o seu regimento interno;

b) aprovar os regimentos internos organizados pelos Conselhos Regionais;

c) eleger o presidente e o secretário geral do Conselho;

d) votar e alterar o Código de Deontologia Médica, ouvidos os Conselhos Regionais;

e) promover quaisquer diligências ou verificações, relativas ao funcionamento dos Conselhos de Medicina, nos Estados ou Territórios e Distrito Federal, e adotar, quando necessárias, providências convenientes a bem da sua eficiência e regularidade, inclusive a designação de diretoria provisória;

f) propor ao Govêrno Federal a emenda ou alteração do Regulamento desta lei;

g) expedir as instruções necessárias ao bom funcionamento dos Conselhos Regionais;

h) tomar conhecimento de quaisquer dúvidas suscitadas pelos Conselhos Regionais e dirimí-las;

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

As **organizações formais modernas** caracterizam-se como um sistema constituído de elementos interativos, que recebe entradas do ambiente, transformando-as e emite saídas para o ambiente externo. Nesse sentido, os elementos interativos da organização, pessoas e departamentos, dependem uns dos outros e devem trabalhar juntos.

As organizações podem ser formais e informais.

Formais

A estrutura formal das organizações é composta pela estrutura instituída pela vontade humana para atingir determinado objetivo. Ela é representada por um organograma composto por órgãos, cargos e relações de autoridade e responsabilidade.

Elas são regidas por normas e regulamentos que estabelecem e especificam os padrões para atingir os objetivos organizacionais.

Características das Organizações Formais
São instituídas pela vontade humana;
São planejadas e deliberadamente estruturadas;
São tangíveis (visíveis);
Seus líderes se valem da autoridade e responsabilidade (líderes formais);
São regidas por normas e regulamentos definidos de forma racional (lógica);
São representadas por organogramas;
São flexíveis às modificações em sua estrutura e nos processos organizacionais, em face da hierarquia formal e impessoal.

Informais

Visto que as organizações formais são compostas por redes de relacionamento no ambiente de trabalho, esse relacionamento dá origem à organização informal. As organizações informais definem-se como o conjunto de interações e relacionamentos que se estabelecem entre as pessoas, sendo esta paralela à organização formal.

As organizações informais não possuem objetivos predeterminados, surgem de forma natural, estando presentes nos usos e costumes, e se manifestam por meio de sentimentos e necessidades de associação pelos membros da organização formal.

Características das Organizações Informais
São oriundas das relações pessoais e sociais desenvolvidas naturalmente entre os membros de determinada organização;
Sua relação é de coesão ou antagonismo;
As lideranças são informais, por meio da influência;
Possuem colaboração espontânea, independente da autoridade formal;
Têm possibilidade de oposição à organização formal;
Transcende a organização formal, não se limitando ao horário de trabalho, barreiras organizacionais ou hierarquias;

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Sistemas: Sistemas administrativos e Funções Administrativas

Abordagem Sistêmica – Início

A partir do ano de 1950, muitas das teorias começaram a aparecer paralelamente, entre elas a abordagem sistêmica. Ludwig Von Bertalanffy, biólogo alemão, coordenava um estudo interdisciplinar a fim de transcender problemas existentes em cada ciência e proporcionar princípios gerais. Princípios esses que darão a visão de uma organização como organismo, ensinando quatro princípios importantes que devem ser pensados dentro das organizações:

- **Nasce a Teoria Geral dos Sistemas:**
  - Visão Totalizante;
  - **Visão Expansionista:** Sistêmica;
  - Visão Integrada.

Classificação de Sistemas

Abordagem Sistêmica – Características

- **Expansionismo:** tem uma ideia totalmente contrária ao Reducionismo, significa dizer que o desempenho de um sistema menor, depende de como ele interage com o todo maior que o envolve e do qual faz parte.
- **Pensamento Sintético:** é o fenômeno visto como parte de um sistema maior e é explicado em termos do papel que desempenha nesse sistema maior. Juntando as coisas e não as separando. Há uma coordenação com as demais variáveis, onde as trocas das partes de um todo estão completamente ajustadas. Verificando-se assim, o comportamento de cada parte, no todo.
- **Teleologia:** a lógica sistêmica procura entender a inter-relação entre as diversas variáveis de um campo de forças que atuam entre si. O todo é diferente de cada uma das suas partes. Exemplo: o indivíduo é o que é pelo meio onde nasceu, pela educação que recebeu, pela forma de relacionamentos e cultura que conviveu. Existe grandes diferenças entre os indivíduos devido as influências que sofreram ao longo da vida e é isso que a Teoria Geral de Sistemas vai procurar explicar, o indivíduo é produto do meio em que vive, não está sozinho e isolado, tudo está fortemente conectado.
  - Os sistemas existem dentro de sistemas (uma pequena parte, faz parte de um todo maior);
  - Os sistemas são abertos (intercâmbio com o todo);
  - As funções de um sistema dependem de sua estrutura (pessoas, recursos, do meio onde está).

Teoria dos Sistemas – Características dos Sistemas



Objetivo: Todo sistema tem algum objetivo que define um arranjo para alcançar essa finalidade.

O sistema sempre reagirá globalmente (todas as partes e outros sistemas) a qualquer alteração feita em uma das partes. O ajustamento é contínuo. **Teoria dos Sistemas – Sistema Aberto**

- Está constantemente e de forma dual (entrega e recebimento) interagindo com o ambiente.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Recurso – Conceito = É aquele que gera, potencialmente ou de forma efetiva, riqueza.

Administração de Recursos - Conceitos - Atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos e comprar até a entrega do produto terminado para o cliente.

É um sistema integrado com a finalidade de prover à administração, de forma contínua, recursos, equipamentos e informações essenciais para a execução de todas as atividades da Organização.

Evolução da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

A evolução da Administração de Materiais processou-se em várias fases:

- A Atividade exercida diretamente pelo proprietário da empresa, pois comprar era a essência do negócio;
- Atividades de compras como apoio às atividades produtivas se, portanto, integradas à área de produção;
- Condenação dos serviços envolvendo materiais, começando com o planejamento das matérias-primas e a entrega de produtos acabados, em uma organização independente da área produtiva;
- Agregação à área logística das atividades de suporte à área de marketing.

Com a mecanização, racionalização e automação, o excedente de produção se torna cada vez menos necessário, e nesse caso a Administração de Materiais é uma ferramenta fundamental para manter o equilíbrio dos estoques, para que não falte a matéria-prima, porém não haja excedentes.

Essa evolução da Administração de Materiais ao longo dessas fases produtivas baseou-se principalmente, pela necessidade de produzir mais, com custos mais baixos. Atualmente a Administração de Materiais tem como função principal o controle de produção e estoque, como também a distribuição dos mesmos.

As Três Fases da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais:

1 – Aumentar a produtividade. Busca pela eficiência.

2 – Aumentar a qualidade sem preocupação em prejudicar outras áreas da Organização. Busca pela eficácia.

3 – Gerar a quantidade certa, no momento certo par atender bem o cliente, sem desperdício. Busca pela efetividade.

Visão Operacional e Visão Estratégica

Na visão operacional busca-se a melhoria relacionada a atividades específicas. Melhorar algo que já existe.

Na visão estratégica busca-se o diferencial. Fazer as coisas de um modo novo. Aqui se preocupa em garantir a alta performance de maneira sistêmica. Ou seja, envolvendo toda a organização de maneira interrelacional.

Com relação à Fábula de La Fontaine, a preocupação do autor era, conforme sua época, garantir a melhoria quantitativa das ações dos empregados. Aqueles que mantêm uma padronização de são recompensados pela Organização. Na moderna interpretação da Fábula a autora passa a idéia de que precisamos além de trabalhar investir no nosso talento de maneira diferencial. Assim, poderemos não só garantir a sustentabilidade da Organização para os diversos invernos como, também, fazê-los em Paris.

Historicamente, a administração de recursos materiais e patrimoniais tem seu foco na eficiência de processos – visão operacional. Hoje em dia, a administração de materiais passa a ser chamada de área de logística dentro das Organizações devido à ênfase na melhor maneira de facilitar o fluxo de produtos entre produtores e consumidores, de forma a obter o melhor nível de rentabilidade para a organização e maior satisfação dos clientes.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Noções de Arquivologia

A Arquivologia é uma ciência que estuda os princípios e técnicas para a gestão de documentos, garantindo sua preservação e acesso ao longo do tempo. Sua importância reside no papel fundamental que exerce na organização e na administração de informações, essenciais para o funcionamento eficiente de qualquer entidade, seja pública ou privada. A correta gestão documental é vital para a transparência, a memória institucional e a eficiência organizacional.

Os princípios e fundamentos da Arquivologia são a base que sustenta todas as práticas arquivísticas. Eles orientam desde a criação e classificação dos documentos até sua conservação e eventual destinação final. Entender esses princípios é crucial para qualquer profissional da área, pois são eles que garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos ao longo do tempo.

Princípios da Arquivologia

Conceito e Definição de Princípios Arquivísticos

Os princípios arquivísticos são diretrizes fundamentais que orientam a prática da Arquivologia, assegurando que os documentos sejam geridos de maneira eficiente e eficaz. Esses princípios servem como base para a tomada de decisões em todas as fases do ciclo de vida dos documentos, desde sua criação até sua destinação final. Eles garantem a integridade, a autenticidade e a acessibilidade dos documentos, permitindo que as informações contidas neles sejam recuperadas de forma confiável quando necessário.

Princípio da Proveniência

O princípio da proveniência, também conhecido como princípio do respeito aos fundos, estabelece que os documentos devem ser organizados e mantidos de acordo com seu produtor original. Isso significa que os documentos criados por uma entidade ou indivíduo devem ser preservados juntos, refletindo a estrutura administrativa e funcional da entidade produtora. Esse princípio assegura que o contexto original de criação dos documentos seja mantido, facilitando sua interpretação e uso futuro.

Princípio da Organicidade

A organicidade refere-se à inter-relação entre os documentos de um mesmo fundo arquivístico. Este princípio destaca que os documentos não devem ser vistos de forma isolada, mas como parte de um conjunto maior que reflete as atividades e funções da entidade produtora. A organicidade permite que se compreenda a estrutura organizacional e os processos administrativos que deram origem aos documentos, proporcionando uma visão mais completa e precisa das informações contidas no arquivo.

Princípio da Indivisibilidade

O princípio da indivisibilidade, ou princípio da integridade, defende que os arquivos devem ser mantidos inteiros e completos, sem fragmentações ou retiradas arbitrárias de documentos. A integridade dos arquivos é essencial para garantir que as informações sejam preservadas em seu contexto original e possam ser interpretadas corretamente no futuro. Qualquer retirada ou separação de documentos pode comprometer a compreensão do conjunto documental e sua utilização.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Atendimento ao Público

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Dos Direitos e Garantias Fundamentais

Os direitos individuais estão elencados no caput do Artigo 5º da CF. São eles:

Direito à Vida

O direito à vida deve ser observado por dois prismas: o direito de permanecer vivo e o direito de uma vida digna.

O direito de permanecer vivo pode ser observado, por exemplo, na vedação à pena de morte (salvo em caso de guerra declarada).

Já o direito à uma vida digna, garante as necessidades vitais básicas, proibindo qualquer tratamento desumano como a tortura, penas de caráter perpétuo, trabalhos forçados, cruéis, etc.

Direito à Liberdade

O direito à liberdade consiste na afirmação de que ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, senão em virtude de lei. Tal dispositivo representa a consagração da autonomia privada.

Trata-se a liberdade, de direito amplo, já que compreende, dentre outros, as liberdades: de opinião, de pensamento, de locomoção, de consciência, de crença, de reunião, de associação e de expressão.

Direito à Igualdade

A igualdade, princípio fundamental proclamado pela Constituição Federal e base do princípio republicano e da democracia, deve ser encarada sob duas óticas, a igualdade material e a igualdade formal.

A igualdade formal é a identidade de direitos e deveres concedidos aos membros da coletividade por meio da norma.

Por sua vez, a igualdade material tem por finalidade a busca da equiparação dos cidadãos sob todos os aspectos, inclusive o jurídico. É a consagração da máxima de Aristóteles, para quem o princípio da igualdade consistia em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida em que eles se desigualam.

Sob o pálio da igualdade material, caberia ao Estado promover a igualdade de oportunidades por meio de políticas públicas e leis que, atentos às características dos grupos menos favorecidos, compensassem as desigualdades decorrentes do processo histórico da formação social.

Direito à Privacidade

Para o estudo do Direito Constitucional, a privacidade é gênero, do qual são espécies a intimidade, a honra, a vida privada e a imagem. De maneira que, os mesmos são invioláveis e a eles assegura-se o direito à indenização pelo dano moral ou material decorrente de sua violação.

Direito à Honra

O direito à honra almeja tutelar o conjunto de atributos pertinentes à reputação do cidadão sujeito de direitos, exatamente por tal motivo, são previstos no Código Penal.

Direito de Propriedade

É assegurado o direito de propriedade, contudo, com restrições, como por exemplo, de que se atenda à função social da propriedade. Também se enquadram como espécies de restrição do direito de propriedade, a requisição, a desapropriação, o confisco e o usucapião.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

O ato administrativo é a manifestação unilateral de vontade da Administração Pública, ou de quem exerça função administrativa, produzida sob regime jurídico de Direito Público e destinada a gerar efeitos jurídicos imediatos em situações concretas ou gerais. Por meio dele, a Administração declara, constitui, modifica, reconhece ou extingue direitos, deveres e situações jurídicas, sempre vinculada ao interesse público e aos limites impostos pelo ordenamento jurídico.

A unilateralidade é uma característica central do ato administrativo. Isso significa que sua formação depende da vontade da Administração, ainda que possa afetar terceiros ou depender de provocação do interessado. Quando a Administração concede uma licença, aplica uma multa, nomeia um servidor, expede uma autorização ou declara a nulidade de determinado ato, ela atua mediante ato administrativo.

▸ Ato administrativo, ato da Administração e fato administrativo

Distinções necessárias

Nem todo ato praticado pela Administração Pública é ato administrativo em sentido técnico. A expressão ato da Administração é mais ampla e compreende todos os comportamentos jurídicos praticados pela Administração, inclusive atos regidos predominantemente pelo Direito Privado, atos políticos e contratos. O ato administrativo, por sua vez, está ligado ao exercício da função administrativa sob regime jurídico público.

O fato administrativo corresponde a uma ocorrência material relacionada à atividade administrativa, sem conteúdo imediato de declaração jurídica. A construção de uma ponte, a demolição de uma estrutura perigosa e a execução física de um serviço são exemplos de fatos administrativos quando representam a realização material de decisões previamente tomadas.

▸ Atos bilaterais e multilaterais

Relação com a atuação administrativa

Embora o ato administrativo seja tradicionalmente compreendido como manifestação unilateral, a Administração também participa de ajustes bilaterais e multilaterais. Os atos bilaterais envolvem duas vontades, como ocorre nos contratos administrativos. Os atos multilaterais envolvem mais de duas vontades ou sujeitos cooperantes, como certos convênios e instrumentos de cooperação.

Essa distinção é relevante porque os atos administrativos propriamente ditos nascem da vontade unilateral da Administração, enquanto os ajustes bilaterais e multilaterais exigem convergência de vontades. Ainda assim, todos podem estar vinculados à função administrativa e ao interesse público.

▸ Regime jurídico-administrativo

Interesse público e controle jurídico

O ato administrativo é marcado pela submissão ao regime jurídico-administrativo, composto por prerrogativas e limitações. As prerrogativas permitem à Administração impor determinadas decisões em nome do interesse público. As limitações impedem abusos, exigindo competência, finalidade, forma adequada, motivo legítimo, objeto válido, motivação quando necessária e possibilidade de controle.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Organização administrativa: noções gerais

Conceito de organização administrativa

Estrutura criada para o exercício da função administrativa

A organização administrativa corresponde ao modo como o Estado estrutura pessoas, órgãos e entidades para exercer a função administrativa. Essa organização define quem executa as atividades públicas, como as competências são distribuídas, quais entidades integram a Administração Pública e de que maneira o Poder Público se relaciona com particulares que colaboram na execução de serviços ou atividades de interesse coletivo.

No Direito Administrativo, estudar a organização administrativa significa compreender a arquitetura institucional da Administração Pública. O Estado não atua de forma abstrata; ele age por meio de pessoas jurídicas, órgãos, agentes e entidades. Cada um desses elementos possui função própria dentro do aparelho administrativo, permitindo a prestação de serviços públicos, o exercício do poder de polícia, a regulação de atividades, a gestão de bens e a execução de políticas públicas.

Administração Pública em sentido subjetivo e objetivo

Quem exerce e o que é exercido

A Administração Pública pode ser analisada em sentido subjetivo e em sentido objetivo. Em sentido subjetivo, orgânico ou formal, a expressão indica o conjunto de pessoas, órgãos e entidades responsáveis pelo desempenho da função administrativa. Nesse enfoque, observa-se quem integra a Administração Pública, como ministérios, secretarias, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista.

Em sentido objetivo, material ou funcional, a Administração Pública representa a própria atividade administrativa. Nesse caso, o foco não está em quem atua, mas no que é realizado: prestação de serviços públicos, intervenção administrativa, fomento, polícia administrativa, regulação, fiscalização e gestão de interesses coletivos. Essa distinção é importante porque permite separar a estrutura administrativa da atividade administrativa.

Administração direta e Administração indireta

Execução centralizada e execução por entidades próprias

A Administração direta é formada pelas pessoas políticas: União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Essas pessoas possuem capacidade política, pois podem editar leis, organizar seus governos e exercer competências constitucionais. Dentro delas existem órgãos públicos, como ministérios, secretarias, departamentos, procuradorias e repartições, que não possuem personalidade jurídica própria, mas exercem competências em nome da pessoa política a que pertencem.

A Administração indireta é composta por entidades administrativas com personalidade jurídica própria, criadas ou autorizadas pelo Estado para desempenhar atividades específicas. Integram esse conjunto as autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista. Essas entidades não possuem capacidade política, mas possuem capacidade administrativa, pois podem gerir patrimônio, contratar, responder judicialmente e executar atividades dentro dos limites definidos por sua finalidade institucional.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Estado, Governo e Administração Pública: noções fundamentais

Conceito de Estado

Estrutura política, jurídica e territorial

O Estado é a organização política e jurídica formada para ordenar a vida em sociedade, exercer autoridade sobre determinado território e buscar a realização do interesse público. No Direito Administrativo, o Estado é compreendido como pessoa jurídica de Direito Público, capaz de adquirir direitos, assumir obrigações, prestar serviços, editar normas, exercer poderes e responder por seus atos.

O Estado não se confunde com Governo nem com Administração Pública. Ele é a estrutura permanente. O Governo corresponde à direção política temporária dessa estrutura. A Administração Pública é o conjunto de órgãos, entidades e agentes que executam concretamente as atividades administrativas.

Elementos constitutivos do Estado

Povo, território e soberania

Tradicionalmente, o Estado é formado por três elementos essenciais: povo, território e soberania. O povo representa o elemento humano, isto é, o conjunto de pessoas vinculadas juridicamente ao Estado. O território é o espaço físico sobre o qual o Estado exerce sua autoridade. A soberania é o poder de autodeterminação, que permite ao Estado organizar-se internamente e relacionar-se externamente com independência.

Elemento	Significado
Povo	Conjunto de pessoas vinculadas ao Estado
Território	Espaço onde o Estado exerce sua autoridade
Soberania	Poder de autodeterminação política e jurídica

Finalidade do Estado

Realização do interesse público

A finalidade do Estado é promover o bem comum, organizar a convivência social, garantir direitos, manter a ordem jurídica e prestar atividades necessárias à coletividade. Para isso, utiliza o Governo como centro de direção política e a Administração Pública como instrumento de execução prática das decisões estatais.

Governo: conceito, função política e direção do Estado

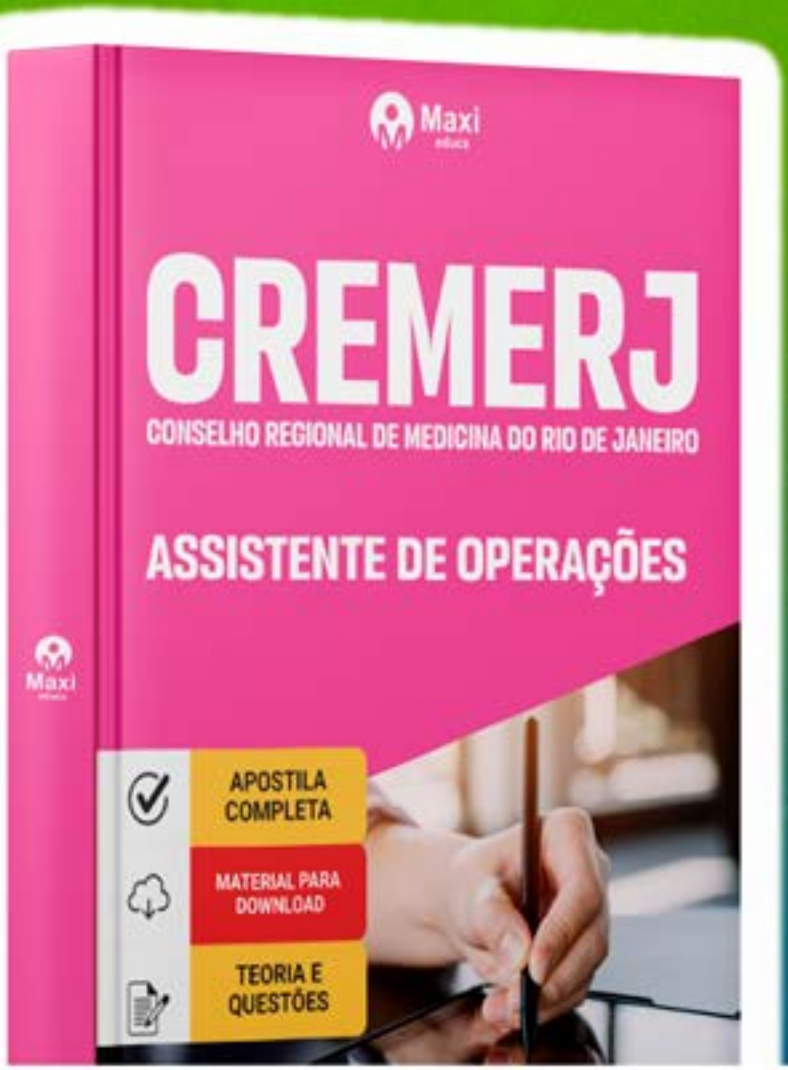
Conceito de Governo

Comando político do Estado

Governo é o conjunto de órgãos e agentes responsáveis pela direção política do Estado. Ele define prioridades, estabelece programas, conduz políticas públicas e orienta a atuação estatal conforme o projeto político escolhido legitimamente. Enquanto o Estado é permanente, o Governo é temporário, pois muda conforme eleições, mandatos e alternância de poder.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Maxi educa



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!