



CFM
Assistente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA E REDAÇÃO OFICIAL

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	5
Domínio da ortografia oficial.....	22
Domínio dos mecanismos de coesão textual: Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	23
Emprego de tempos e modos verbais.....	27
Domínio da estrutura morfosintática do período: Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	32
Emprego das classes de palavras.....	37
Emprego dos sinais de pontuação	48
Concordância verbal e nominal	53
REGÊNCIA verbal e nominal.....	55
Emprego do sinal indicativo de crase.....	57
Colocação dos pronomes átonos	59
Reescritura de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto; Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade	61
Significação das palavras.....	63
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	64
Questões	96
Gabarito.....	102

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CFM

Lei nº 3.268/1957	1
Decreto nº 44.045/1958.....	5
Resolução CFM nº 1.998/2012 (Regimento Interno do Conselho Federal de Medicina)	14
Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica).....	23

SUMÁRIO



Resolução CFM nº 2.289/2021	37
Decreto nº 10.911/2021	39
Resolução CFM nº 2.306/2022 (Código de Processo Ético-Profissional).....	43
Questões	66
Gabarito	72

LEGISLAÇÃO ESPECIAL

Constituição Federal: Título I e Título II	1
Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); Lei nº 13.853/2019 ...	20
Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)	52
Lei nº 12.842/2013	66
Questões	68
Gabarito	74

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade	1
Trabalho em equipe	4
Personalidade e relacionamento	7
Eficácia no comportamento interpessoal	7
Fatores positivos do relacionamento	7
Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua	8
Conhecimentos básicos de administração	9
Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização	19
Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação ..	23
Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho	34
Administração Financeira e Orçamentária	45
Orçamento público	50
Licitações: modalidades, dispensa e inexigibilidade	51
Lei nº 14.133/2021	73
Decreto nº 11.430/2023	147
Pregão	150
Patrimônio. Conceito. Componentes. Variações e configurações	151

SUMÁRIO



Hierarquia e autoridade	157
Competências gerenciais	158
Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade	160
Processo decisório	163
Planejamento administrativo e operacional.....	171
Divisão do trabalho.....	172
Controle e avaliação.....	175
Motivação e desempenho	175
Liderança.....	175
Ética e responsabilidade social e cidadania.....	175
Gestão da qualidade	176
Técnicas de arquivamento. Classificação, organização, arquivos correntes e protocolo. Técnicas e métodos de arquivamento. Modelos de arquivos e tipos de pastas. Arquivamento de registros informatizados	181
Noções de cidadania	192
Agentes auxiliares do comércio: operações bancárias e cartórios	195
Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório	214
Uso de tecnologias em ambientes corporativos. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados ao uso de informática no ambiente de escritório. Aplicativos e uso de ferramentas na internet e(ou) intranet	215
Softwares aplicativos do pacote Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook e Access) e suas funcionalidades	224
Navegadores web (Google Chrome e Internet Explorer)	253
Computação nas nuvens: acesso a distância e transferência de informação	253
Aplicações e aplicativos em dispositivos móveis	257
Redes sociais	259
Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Manual do Usuário (html). Visão Geral. O que é o SEI? Gestão por Processo e por Desempenho. Boas Práticas de Utilização do Sistema. Vídeos Tutoriais.....	263
Iniciando Operações no SEI. Acesso ao Sistema. Barra de Ferramentas. Menu Principal. Tela “Controle de Processos”. Tela do Processo. Base de Conhecimento. Tela do Documento. Restrição de Acesso	265
Operações Básicas com Processos. Árvore de Documentos do Processo. Iniciar Processo. Tipos de Processo. Processos com Restrição de Acesso. Concluir Processos. Reabrir Processos. Excluir Processos. Gerar PDF do Processo. Gerar Zip do processo.....	267
Trabalho Colaborativo. Receber Processos na Unidade. Atribuir Processos a um Usuário. Enviar Processos para outra Unidade. Grupos de Envio. Controle de Prazos. Inserir Anotações. Ciência.....	270

SUMÁRIO



Relações entre Informações. Sobrestar Processo. Relacionar Processos. Anexar Processos	272
Recuperando Informações. Verificar o Histórico de Modificações. Acrescentar Informações ao Histórico. Acompanhamento Especial. Blocos Internos. Métodos de Pesquisa. Medições de Desempenho.....	273
Operações Básicas com Documentos. Incluir Documentos. Documentos Gerados no Sistema. Editar Documentos. Incluir Imagens. Referenciar Documentos ou Processos. Versões. Textos Padrão. Modelos de Documentos. Publicar Documentos. Documentos Externos. Orientações para digitalização. Excluir Documentos. Cancelar Documento .	275
Assinaturas. Restrição à Visualização de Minutas. Bloco de Reunião. Assinatura de Documento Interno. Assinatura de Documento Externo. Credenciais de Assinatura. Assinaturas por Usuários de outras Unidades. Assinar Documentos em Bloco de Assinatura	277
Copiando e Movendo Informações. Duplicar Processo. Mover Documentos Externos. Alterar a Ordem dos Documentos	279
Usuários Externos. Interface com Usuários Externos. Enviar E-mails. Grupos de E-mail. Acesso Externo. Assinatura por Usuário Externo.....	285
Arquivamento. Arquivamento e Contagem de Temporalidade. Solicitar Desarquivamento.....	287
Questões	289
Gabarito.....	295

SUMÁRIO



Língua Portuguesa e Redação Oficial

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender 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 relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

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. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

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.

**LEI Nº 3.268, DE 30 DE SETEMBRO DE 1957.**

Dispõe sobre 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 deles 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 toda 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 exercem 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 Governo 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;
- i) em grau de recurso por provocação dos Conselhos Regionais, ou de qualquer interessado, deliberar sobre admissão de membros aos Conselhos Regionais e sobre penalidades impostas aos mesmos pelos referidos Conselhos.



Legislação Especial

Forma, Sistema e Fundamentos da República

– Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

– Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

– Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

– Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

– Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que *“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”*.

– Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

TÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui - se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.



Conhecimentos Específicos

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um bom serviço de atendimento, portanto, atender o cliente com qualidade significa superar as expectativas dele.

Atender é servir, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento compreendam essa ideia. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização. Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.

Outro fator importante é que o atendente seja seguro, claro, objetivo, transparente e principalmente não transmita incerteza. Nem sempre falar mais significa passar mais informação, o atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não pode-se confundir profissionalismo com “robotismo”. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

— Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone

Acompanhamos hoje, o crescimento do consumismo e da tecnologia e a exigência do consumidor por qualidade, tanto do produto como do atendimento. Com a diversidade de marcas e a disputa acirrada por clientes as organizações investem em qualidade de atendimento, na estrutura da empresa e em treinamento de funcionários, capacitando-os para que estes possam contribuir com a evolução da instituição no mercado de trabalho.

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaboradores, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin (2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

O atendimento interno é importante e se torna eficaz por sua excelência em qualidade ao atender seus colaboradores, estes por sua vez, se sentem parte da empresa, sentem-se peça fundamental para o bom andamento dos exercícios da organização ao qual fazem parte. São estes que vão fazer o marketing da empresa crescer ou não, mas para que isto aconteça é preciso ter um setor de RH bem preparado e com ótimo atendimento aos funcionários, para saber conversar e deixar o colaborador à vontade para discutir suas opiniões e fazer seus questionamentos. Caso contrário, se não houver uma relação boa entre o RH e colaborador haverá influência na forma que ele irá atender o cliente externo, que provavelmente não será positivo, pois a sua motivação estará abalada por falta de qualidade de atendimento interno.

Com o crescimento do consumismo e a existência de várias marcas, o cliente externo procura não somente por qualidade do produto e bom preço, há uma grande procura por bom atendimento, pois é este atendimento que indicará se o cliente dará preferência ou não. Entretanto se sabe também que, além disso, o cliente quer alguém que possa tirar suas dúvidas e auxiliar numa boa compra.