



CRT-01
Assistente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	7
Domínio da ortografia oficial.	8
Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	9
Emprego de tempos e modos verbais.	11
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.....	16
Emprego das classes de palavras.	20
Emprego dos sinais de pontuação.....	31
Concordância verbal e nominal.....	35
Regência verbal e nominal.....	37
Emprego do sinal indicativo de crase.....	40
Colocação dos pronomes átonos.....	41
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	43
Significação das palavras.....	45
Figuras de linguagem.....	46
Exercícios.....	51
Gabarito.....	66

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação). Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais).....	1
Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	14
Operações com conjuntos.....	20
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, regras de três simples e compostas).....	24
Porcentagem.....	32

SUMÁRIO



Equações e inequações	35
Sistemas de medidas. Volumes	49
Compreensão de estruturas lógicas.....	55
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões)	56
Diagramas lógicos	57
Exercícios	61
Gabarito.....	66

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos	1
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365)	6
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	48
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. .	71
Programa de correio eletrônico: MS Outlook	87
Sítios de busca e pesquisa na Internet	91
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	94
Segurança da informação: procedimentos de segurança	97
Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc).....	100
Procedimentos de backup	103
Exercícios	105
Gabarito.....	109

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública	1
Ética no Setor Público	4
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações	6
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (processo administrativo)	21
Acesso à informação: Lei nº 12.527/2011	31
Decreto nº 7.724/2012.....	43
Decreto nº 9.830/2019.....	64
Lei nº 13.709/2018 LGPD.....	70
Exercícios	93
Gabarito.....	96

SUMÁRIO



NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

Constituição. Conceito, classificações	1
Princípios fundamentais	9
Direitos e garantias fundamentais. Direitos e deveres individuais e coletivos	11
Direitos sociais	16
Nacionalidade.....	19
Cidadania e direitos políticos.....	21
Administração Pública. Disposições gerais e servidores públicos.....	24
Exercícios.....	35
Gabarito.....	39

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Princípios informativos.	1
Organização administrativa: noções gerais da administração pública.	1
Poderes administrativos, o uso e abuso do poder.	10
Ato administrativo: noções gerais, espécies, elementos, atributos, validade, extinção, anulação, revogação e convalidação	21
Controle interno, externo e jurisdicional.	38
A nova administração pública.....	46
Gestão por resultados e empreendedorismo governamental	47
Ferramentas da qualidade.	47
Transparência e accountability.	42
Processo administrativo: planejamento, organização, direção e controle	58
Exercícios.....	68
Gabarito.....	71

NOÇÕES 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	3
Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança.....	33
Exercícios.....	55
Gabarito.....	58

SUMÁRIO



NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional; natureza; finalidades; e critérios de departamentalização. Processo organizacional: planejamento; direção; comunicação; controle; e avaliação	1
Gestão de processos.....	22
Gestão da qualidade	24
Gestão de projetos	43
Exercícios.....	48
Gabarito.....	53

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

Classificação de materiais. Tipos de classificação.....	1
Gestão de estoques	14
Compras. Modalidades de compra.....	23
Cadastro de fornecedores	35
Recebimento e armazenagem. Entrada. Conferência. Critérios e técnicas de armazenagem.....	38
Exercícios.....	47
Gabarito.....	57

NOÇÕES DE ARQUIVOLOGIA

Conceitos fundamentais de arquivologia. Gerenciamento da informação e a gestão de documentos. Diagnósticos. Arquivos correntes e intermediário. Protocolos. Arquivos permanentes.....	1
Avaliação de documentos	13
Tipologias documentais e suportes físicos.....	15
Microfilmagem. Automação	20
Preservação, conservação e restauração de documentos	27
Exercícios.....	31
Gabarito.....	35

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; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua	8
Servidor e opinião pública. o órgão e a opinião pública	17
Postura profissional	19
Relações interpessoais	22
Comunicação.....	28
Exercícios	36
Gabarito.....	39

LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

Licitações: Lei nº 14.133/2021. Conceito; objeto; finalidades; princípios.....	1
Contratos administrativos: Conceito. Instrumentos contratuais. Características. Cláusulas essenciais. Alteração do contrato. Reajuste, revisão e repactuação. Extinção do contrato. Garantias. Sanções e Penalidades	87
Portal Nacional de Compras Públicas - PNCP.....	102
Exercícios	102
Gabarito.....	105

LEGISLAÇÃO DO SISTEMA CFT/CRTS

Lei nº 5.524/1968 (dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial).....	1
Decreto nº 90.922/1985 (regulamenta a Lei nº 5.524/1968, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial)	1
Decreto nº 4.560/2002 (altera o Decreto nº 90.922/1985, que regulamenta a Lei nº 5.524/1968, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial).....	6
Lei nº 13.639/2018 (cria o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Técnicos Industriais).....	8
Exercícios	15
Gabarito.....	18

LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Resolução CFT: nº 45/2018 e suas alterações (dispõe sobre a fiscalização do exercício profissional do Técnico Industrial, os procedimentos para formalização, instrução e julgamento de processos por infração à legislação e a aplicação de penalidade, e dá outras providências)	1
Resolução CFT: nº 141/2021 (estabelece os procedimentos e requisitos para registro de pessoas físicas nos Conselhos Regionais de Técnicos Industriais e dá outras providências).....	12
Resolução CFT: nº 206/2022 (adota o Código de ética e disciplina do técnico industrial e dá outras providências)	17



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.



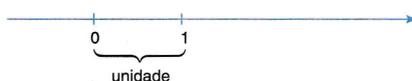
“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



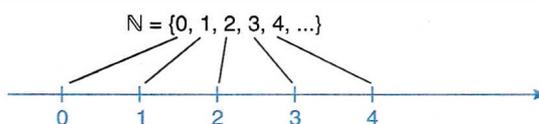
Números naturais

O conjunto dos números naturais¹ é representado pela letra maiúscula **N** e estes números são construídos com os algarismos: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, que também são conhecidos como algarismos indo-arábicos. Embora o zero não seja um número natural no sentido que tenha sido proveniente de objetos de contagens naturais, iremos considerá-lo como um número natural uma vez que ele tem as mesmas propriedades algébricas que estes números.

Na sequência consideraremos que os naturais têm início com o número zero e escreveremos este conjunto como: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$



As reticências (três pontos) indicam que este conjunto não tem fim. **N** é um conjunto com infinitos números.



Excluindo o zero do conjunto dos números naturais, o conjunto será representado por:

$$N^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, \dots\}$$

Subconjuntos notáveis em N :

1 – Números Naturais não nulos

$$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}; N^* = N - \{0\}$$

2 – Números Naturais pares

$$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots, 2n, \dots\}; \text{ com } n \in N$$

3 - Números Naturais ímpares

$$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots, 2n+1, \dots\} \text{ com } n \in N$$

4 - Números primos

$$P = \{2, 3, 5, 7, 11, 13, \dots\}$$

Construção dos Números Naturais

Todo número natural dado tem um sucessor (número que vem depois do número dado), considerando também o zero.

Exemplos: Seja m um número natural.

- O sucessor de m é $m+1$.
- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 3 é 4.

¹ IEZZI, Gelson – Matemática - Volume Único

IEZZI, Gelson - Fundamentos da Matemática – Volume 01 – Conjuntos e Funções



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.¹. 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

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



E na Administração Pública, qual o papel da ética?

Uma vez que é através das atividades desenvolvidas pela Administração Pública que o Estado alcança seus fins, seus agentes públicos são os responsáveis pelas decisões governamentais e pela execução dessas decisões.

Para que tais atividades não desvirtuem as finalidades estatais a Administração Pública se submete às normas constitucionais e às leis especiais. Todo esse aparato de normas objetiva a um comportamento ético e moral por parte de todos os agentes públicos que servem ao Estado.

Princípios constitucionais que balizam a atividade administrativa:

Devemos atentar para o fato de que a Administração deve pautar seus atos pelos princípios elencados na Constituição Federal, em seu art. 37 que prevê: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)”.

Quanto aos citados princípios constitucionais, o entendimento do doutrinador pátrio Hely Lopes Meirelles é o seguinte:

- Legalidade - A legalidade, como princípio da administração (CF, art. 37, caput), significa que o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei e às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar, sob pena de praticar ato inválido e expor-se a responsabilidade disciplinar, civil e criminal, conforme o caso. (...)

- Impessoalidade – O princípio da impessoalidade, (...), nada mais é que o clássico princípio da finalidade, o qual impõe ao administrador público que só pratique o ato para o seu fim legal. E o fim legal é unicamente aquele que a norma de Direito indica expressa ou virtualmente como objetivo do ato, de forma impessoal. Esse princípio também deve ser entendido para excluir a promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos sobre suas realizações administrativas (...)

- Moralidade – A moralidade administrativa constitui, hoje em dia, pressuposto de validade de todo ato da Administração Pública (...). Não se trata – diz Hauriou, o sistematizador de tal conceito – da moral comum, mas sim de uma moral jurídica, entendida como “o conjunto de regras de conduta tiradas da disciplina interior da Administração” (...)

- Publicidade - Publicidade é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos. (...) O princípio da publicidade dos atos e contratos administrativos, além de assegurar seus efeitos externos, visa a propiciar seu conhecimento e controle pelos interessados diretos e pelo povo em geral, através dos meios constitucionais (...)

- Eficiência – O princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. (...).”

Função pública é a competência, atribuição ou encargo para o exercício de determinada função. Ressalta-se que essa função não é livre, devendo, portanto, estar o seu exercício sujeito ao interesse público, da coletividade ou da Administração. Segundo Maria Sylvia Z. Di Pietro, função “é o conjunto de atribuições às quais não corresponde um cargo ou emprego”.

No exercício das mais diversas funções públicas, os servidores, além das normatizações vigentes nos órgãos e entidades públicas que regulamentam e determinam a forma de agir dos agentes públicos, devem respeitar os valores éticos e morais que a sociedade impõe para o convívio em grupo. A não observação desses valores acarreta uma série de erros e problemas no atendimento ao público e aos usuários do serviço, o que contribui de forma significativa para uma imagem negativa do órgão e do serviço.



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

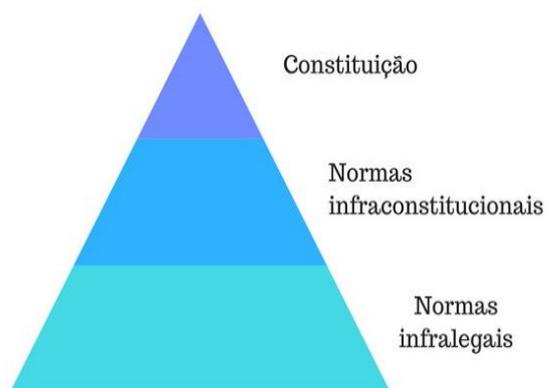
Fundada nas lições de Hans Kelsen, em 1934, é aquela que se constitui em norma hipotética fundamental pura, que traz fundamento transcendental para sua própria existência (sentido lógico-jurídico), e que, por se constituir no conjunto de normas com mais alto grau de validade, deve servir de pressuposto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



Gestão de pessoas: Conceito, importância, relação com os outros sistemas de organização

Conceito de Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos como a cultura que existe em cada organização, a estrutura organizacional adotada, as características do contexto ambiental, o negócio da organização, a tecnologia utilizada, os processos internos e uma infinidade de outras variáveis importantes.

Conceitos de RH ou de Gestão de Pessoas

Administração de Recursos Humanos (ARH) é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

ARH é a função administrativa devotada à aquisição, treinamento, avaliação e remuneração dos empregados. Todos os gerentes são, em um certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos estão envolvidos em atividades como recrutamento, entrevistas, seleção e treinamento.

ARH é o conjunto de decisões integradas sobre as relações de emprego que influenciam a eficácia dos funcionários e das organizações.

ARH é a função na organização que está relacionada com provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados.

O que é a Gestão de Pessoas?

Em seu trabalho, cada administrador — seja ele, um diretor, gerente, chefe ou supervisor — desempenha as quatro funções administrativas que constituem o processo administrativo: planejar, organizar, dirigir e controlar. A ARH está relacionada a todas essas funções do administrador. A ARH refere-se às políticas e práticas necessárias para se administrar o trabalho das pessoas, a saber:

- Análise e descrição de cargos.
- Desenho de cargos.
- Recrutamento e seleção de pessoal.
- Admissão de candidatos selecionados.
- Orientação e integração de novos funcionários.
- Administração de cargos e salários.
- Incentivos salariais e benefícios sociais.
- Avaliação do desempenho dos funcionários.
- Comunicação aos funcionários.
- Treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- Desenvolvimento organizacional.
- Higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho.
- Relações com empregados e relações sindicais.

A importância das pessoas nas Organizações:

Qual a importância das organizações em ter líderes, preparados para liderar pessoas. Liderança é uma das maiores competências nos dias de hoje, pessoas com visão, habilidades de relacionamento, boa comunicação, com a capacidade de desenvolver líderes de influenciar e motivar pessoas é o maior patrimônio das organizações.



Gestão de pessoas: Conceito, importância, relação com os outros sistemas de organização

Conceito de Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos como a cultura que existe em cada organização, a estrutura organizacional adotada, as características do contexto ambiental, o negócio da organização, a tecnologia utilizada, os processos internos e uma infinidade de outras variáveis importantes.

Conceitos de RH ou de Gestão de Pessoas

Administração de Recursos Humanos (ARH) é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

ARH é a função administrativa devotada à aquisição, treinamento, avaliação e remuneração dos empregados. Todos os gerentes são, em um certo sentido, gerentes de pessoas, porque todos estão envolvidos em atividades como recrutamento, entrevistas, seleção e treinamento.

ARH é o conjunto de decisões integradas sobre as relações de emprego que influenciam a eficácia dos funcionários e das organizações.

ARH é a função na organização que está relacionada com provisão, treinamento, desenvolvimento, motivação e manutenção dos empregados.

O que é a Gestão de Pessoas?

Em seu trabalho, cada administrador — seja ele, um diretor, gerente, chefe ou supervisor — desempenha as quatro funções administrativas que constituem o processo administrativo: planejar, organizar, dirigir e controlar. A ARH está relacionada a todas essas funções do administrador. A ARH refere-se às políticas e práticas necessárias para se administrar o trabalho das pessoas, a saber:

- Análise e descrição de cargos.
- Desenho de cargos.
- Recrutamento e seleção de pessoal.
- Admissão de candidatos selecionados.
- Orientação e integração de novos funcionários.
- Administração de cargos e salários.
- Incentivos salariais e benefícios sociais.
- Avaliação do desempenho dos funcionários.
- Comunicação aos funcionários.
- Treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- Desenvolvimento organizacional.
- Higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho.
- Relações com empregados e relações sindicais.

A importância das pessoas nas Organizações:



ADMINISTRAÇÃO GERAL

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

“Administração *é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.*”

Ou seja, a Administração vai muito além de apenas “cuidar de uma empresa”, como muitos imaginam, mas compreende a capacidade de conseguir utilizar os recursos existentes (sejam eles: recursos humanos, materiais, financeiros,...) para atingir os objetivos da empresa.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

Montana e Charnov

Principais abordagens da administração (clássica até contingencial)

É importante perceber que ao longo da história a Administração teve abordagens e ênfases distintas. Apesar de existir há pouco mais de 100 (cem) anos, como todas as ciências, a Administração evoluiu seus conceitos com o passar dos anos.

De acordo com o Professor Idalberto Chiavenato (escritor, professor e consultor administrativo), a Administração possui 7 (sete) abordagens, onde cada uma terá seu aspecto principal e agrupamento de autores, com seu enfoque específico. Uma abordagem, poderá conter 2 (duas) ou mais teorias distintas. São elas:

1. Abordagem Clássica: que se desdobra em Administração científica e Teoria Clássica da Administração.

2. Abordagem Humanística: que se desdobra principalmente na Teoria das Relações Humanas.

3. Abordagem Neoclássica: que se desdobra na Teoria Neoclássica da Administração, dos conceitos iniciais, processos administrativos, como os tipos de organização, departamentalização e administração por objetivos (APO).

4. Abordagem Estruturalista: que se desdobra em Teoria Burocrática e Teoria Estruturalista da Administração.

5. Abordagem Comportamental: que é subdividida na Teoria Comportamental e Teoria do Desenvolvimento Organizacional (DO).

6. Abordagem Sistêmica: centrada no conceito cibernético para a Administração, Teoria Matemática e a Teoria de Sistemas da Administração.

7. Abordagem Contingencial: que se desdobra na Teoria da Contingência da Administração.



Noções de administração de recursos materiais

Conceito de Classificação de Materiais

De acordo com o dicionário de significados “**classificação**” é a ação ou efeito de classificar algo, isto é, agrupar em classes e/ou grupos, conforme um sistema ou método. Sendo assim a **Classificação de Materiais** é o processo onde agrupam-se materiais do estoque de acordo com algum critério.

Um sistema dinâmico de classificação de materiais é essencial para as organizações, sejam elas privadas ou públicas, pois sem ele não pode existir um controle eficiente dos estoques, codificação dos itens, procedimentos de armazenagem adequados e uma operacionalização do almoxarifado de maneira correta.

De acordo com Viana¹ um sistema de classificação de materiais deve possuir alguns atributos específicos para que seja totalmente eficiente, o autor afirma que com a existência de vários tipos, a classificação deve ser analisada como um todo, e em conjunto, tendo em vista propiciar decisões e resultados que colaborem para diminuir os riscos, dessa forma um método eficaz de classificação deve ter algumas características que são: ser **abrangente**, **flexível** e **prático**.

Atributos da Classificação de Materiais

<u>Abrangência</u>	Para classificar os materiais, é preciso abordar uma série de características de cada um deles, características essas que devem ser totalmente abrangentes, ou seja, é necessário especificar os aspectos físicos, financeiros, contábeis e etc. Esses aspectos são fundamentais para que o sistema de classificação seja abrangente .
<u>Flexibilidade</u>	Um sistema de classificação flexível é aquele que permite interfaces entre os diversos tipos de classificação, de modo a obter uma visão ampla da gestão de estoques. Enquanto a abrangência tem a ver com as características de material, a flexibilidade refere-se à comunicação entre os tipos. ²
<u>Praticidade</u>	A classificação deve ser simples e direta, sem demandar do gestor ou outro colaborador de realizar procedimentos complexos, isto é, quanto mais praticidade para poder administrar o sistema, mais eficácia trará para a gestão da organização como um todo.

Etapas da Classificação de Materiais

De acordo com Felini³, além dos atributos do sistema de classificação materiais, existem as **etapas** necessárias para poder executar essa tarefa. O processo de classificação de materiais é composto por etapas/princípios/objetivos sendo:⁴

<u>1. Catalogação</u>	<u>2. Simplificação</u>	<u>3. Identificação</u>	<u>4. Normalização</u>	<u>5. Padronização</u>	<u>6. Codificação</u>
------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------

1. Catalogação

A catalogação, também chamada de cadastramento, é a primeira fase do processo de classificação de materiais e consiste em ordenar, de forma lógica, todo um conjunto de dados relativos aos itens identificados, codificados e cadastrados, de modo a facilitar a sua consulta pelas diversas áreas da organização, nessa etapa cria-se grupos e subgrupos, por afinidade, finalidade e uso. De uma forma mais simplista a catalogação é a etapa onde se realiza o inventário (ou arrolamento) dos itens existentes em estoque.

1 VIANA, J. J. Administração de Materiais: um enfoque prático. São Paulo: Atlas, 2006.

2 VIANA, J. J. Administração de Materiais. São Paulo: Atlas, 2000.

3 FELINI, R. R.; Gestão de materiais. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.

4 FELINI, R. R.; Gestão de materiais. Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2015.



Noções de Arquivologia

A arquivística é uma ciência que estuda as funções do arquivo, e também os princípios e técnicas a serem observados durante a atuação de um arquivista sobre os arquivos e, tem por objetivo, gerenciar todas as informações que possam ser registradas em documentos de arquivos.

A Lei nº 8.159/91 (dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e entidades privadas e dá outras providências) nos dá sobre arquivo:

“Consideram-se arquivos, para os fins desta lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.”

Á título de conhecimento segue algumas outras definições de arquivo.

“Designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação”, CONARQ.

“É o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros”, Solon Buck (Souza, 1950) (citado por PAES, Marilena Leite, 1986).

“É a acumulação ordenada dos documentos, em sua maioria textuais, criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua atividade, e preservados para a consecução dos seus objetivos, visando à utilidade que poderão oferecer no futuro.” (PAES, Marilena Leite, 1986).

De acordo com uma das acepções existentes para arquivos, esse também pode designar local físico designado para conservar o acervo.

A arquivística está embasada em princípios que a diferencia de outras ciências documentais existentes.

Vejamos:

Princípio da Proveniência	Princípio da Organicidade	Princípio da Unicidade	Princípio da Indivisibilidade ou integridade	Princípio da Cumulatividade
<ul style="list-style-type: none"> • Fixa a identidade do documento a quem o produziu • são organizados obedecendo a competência e às atividades de sua origem produtora, de forma que não se misture arquivos de origens produtoras diferentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • arquivos espelham a estrutura, funções e atividades da entidade produtora/ acumuladora em suas relações internas e externas. 	<ul style="list-style-type: none"> • os documentos de arquivo conservam seu caráter único, em função do contexto em que foram produzidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • arquivo deve ser preservado mantendo sua integridade, quem que haja qualquer tipo de alteração nele. 	<ul style="list-style-type: none"> • O arquivo compõe uma formação progressiva, natural e orgânica.

O **princípio de proveniência** nos remete a um conceito muito importante aos arquivistas: o **Fundo de Arquivo**, que se caracteriza como um conjunto de documentos de qualquer natureza – isto é, independentemente da sua idade, suporte, modo de produção, utilização e conteúdo– reunidos automática e organicamente –ou seja, acumulados por um processo natural que decorre da própria atividade da instituição–, criados e/ou acumulados e utilizados por uma pessoa física, jurídica ou por uma família no exercício das suas atividades ou das suas funções.

Esse Fundo de Arquivo possui duas classificações a se destacar.



Atendimento ao público

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.



Princípios

Diante do cenário atual, pondera-se que ocorreram diversas mudanças na Lei de Licitações. Porém, como estamos em fase de transição em relação às duas leis, posto que nos dois primeiros anos, as duas se encontrarão válidas, tendo em vista que na aplicação para processos que começaram na Lei anterior, deverão continuar a ser resolvidos com a aplicação dela, e, processos que começarem após a aprovação da nova Lei, deverão ser resolvidos com a aplicação da nova Lei.

Aprovada recentemente, a Nova Lei de Licitações sob o nº. 14.133/2.021, passou por significativas mudanças, entretanto, no que tange aos princípios, manteve o mesmo rol do art. 3º da Lei nº. 8.666/1.993, porém, dispondo sobre o assunto, no Capítulo II, art. 5º, da seguinte forma:

Art. 5º Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1.942, (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro).

O objetivo da Lei de Licitações é regular a seleção da proposta que for mais vantajosa para a Administração Pública. No condizente à promoção do desenvolvimento nacional sustentável, entende-se que este possui como foco, determinar que a licitação seja destinada com o objetivo de garantir a observância do princípio constitucional da isonomia.

Denota-se que a quantidade de princípios previstos na lei não é exaustiva, aceitando-se quando for necessário, a aplicação de outros princípios que tenham relação com aqueles dispostos de forma expressa no texto legal.

Verificamos, por oportuno, que a redação original do caput do art. 3º da Lei 8.666/1993 não continha o princípio da promoção do desenvolvimento nacional sustentável e que tal menção expressa, apenas foi inserida com a edição da Lei 12.349/2010, contexto no qual foi criada a “margem de preferência”, facilitando a concessão de vantagens competitivas para empresas produtoras de bens e serviços nacionais.

— Princípio da legalidade

A legalidade, que na sua visão moderna é chamado também de juridicidade, é um princípio que pode ser aplicado à toda atividade de ordem administrativa, vindo a incluir o procedimento licitatório. A lei serve para ser usada como limite de base à atuação do gestor público, representando, desta forma, uma garantia aos administrados contra as condutas abusivas do Estado.

No âmbito das licitações, pondera-se que o princípio da legalidade é fundamental, posto que todas as fases do procedimento licitatório se encontram estabelecidas na legislação. Considera-se que todos os entes que participarem do certame, têm direito público subjetivo de fiel observância do procedimento paramentado na legislação por meio do art. 4º da Lei 8.666/1993, podendo, caso venham a se sentir prejudicados pela ausência de observância de alguma regra, impugnar a ação ou omissão na esfera administrativa ou judicial.

Diga-se de passagem, não apenas os participantes, mas qualquer cidadão, pode por direito, impugnar edital de licitação em decorrência de irregularidade na aplicação da lei, vir a representar ao Ministério Público, aos Tribunais de Contas ou aos órgãos de controle interno em face de irregularidades em licitações públicas, nos termos dos arts. 41, § 1º, 101 e 113, § 1º da Lei 8666/1993.

— Princípio da impessoalidade

Com ligação umbilical ao princípio da isonomia, o princípio da impessoalidade demonstra, em primeiro lugar, que a Administração deve adotar o mesmo tratamento a todos os administrados que estejam em uma mesma situação jurídica, sem a prerrogativa de quaisquer privilégios ou perseguições. Por outro ângulo, ligado ao princípio do julgamento objetivo, registra-se que todas as decisões administrativas tomadas no contexto de uma licitação, deverão observar os critérios objetivos estabelecidos de forma prévia no edital do certame. O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 81, item III, da Constituição e tendo em vista o disposto no artigo 5º da Lei nº 5.524, de 05 de novembro de 1968,



Legislação do Sistema CFT/CRTs

LEI Nº 5.524, DE 5 DE NOVEMBRO DE 1968.

Dispõe sobre o exercício da profissão de Técnico Industrial de nível médio.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o CONGRESSO NACIONAL decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art 1º É livre o exercício da profissão de Técnico Industrial de nível médio, observadas as condições de capacidade estabelecidas nesta Lei.

Art 2º A atividade profissional do Técnico Industrial de nível médio efetiva-se no seguinte campo de realizações:

I - conduzir a execução técnica dos trabalhos de sua especialidade;

II - prestar assistência técnica no estudo e desenvolvimento de projetos e pesquisas tecnológicas;

III - orientar e coordenar a execução dos serviços de manutenção de equipamentos e instalações;

IV - dar assistência técnica na compra, venda e utilização de produtos e equipamentos especializados;

V - responsabilizar-se pela elaboração e execução de projetos, compatíveis com a respectiva formação profissional.

Art 3º O exercício da profissão de Técnico Industrial de nível médio é privativo de quem:

I) haja concluído um dos cursos do segundo ciclo de ensino técnico industrial, tenha sido diplomado por escola oficial autorizada ou reconhecida, de nível médio, regularmente constituída nos termos da Lei número 4.024, de 20 de dezembro de 1961;

II) após curso regular e válido para o exercício da profissão, tenha sido diplomado por escola ou instituto técnico industrial estrangeiro e revalidado seu diploma no Brasil, de acordo com a legislação vigente;

III) sem os cursos e a formação atrás referidos, conte na data da promulgação desta Lei, 5 (cinco) anos de atividade integrada no campo da técnica industrial de nível médio e tenha habilitação reconhecida por órgão competente.

Art 4º Os cargos de Técnico Industrial de nível médio, no serviço público federal, estadual ou municipal ou em órgãos dirigidos indiretamente pelo poder público, bem como na economia privada, somente serão exercidos por profissionais legalmente habilitados.

Art 5º O Poder Executivo promoverá expedição de regulamentos, para execução da presente Lei.

Art 6º Esta Lei será aplicável, no que couber, aos técnicos agrícolas de nível médio.

Art 7º A presente Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art 8º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 5 de novembro de 1968; 147º da Independência e 80º da República.



Decreto nº 90.922/1985 (regulamenta a Lei nº 5.524/1968, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial)

DECRETO Nº 90.922, DE 6 DE FEVEREIRO DE 1985.

Regulamenta a Lei nº 5.524, de 05 de novembro de 1968, que dispõe sobre o exercício da profissão de técnico industrial e técnico agrícola de nível médio ou de 2º grau

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 81, item III, da Constituição e tendo em vista o disposto no artigo 5º da Lei nº 5.524, de 05 de novembro de 1968,

**RESOLUÇÃO 45 CFT, DE 22-11-2018**

Dispõe sobre a fiscalização do exercício profissional do Técnico Industrial, os procedimentos para formalização, instrução e julgamento de processos por infração à legislação e a aplicação de penalidades, e dá outras providências.

O Conselho Federal dos Técnicos Industriais, no exercício das competências e prerrogativas de que tratam a Lei n° 13.639, de 26 de março de 2018 e o Regimento Interno;

Considerando o disposto no art. 3º, da Lei n° 13.639, de 2018, que estabelece que o Conselho federal e os Regionais dos técnicos industriais têm como função orientar, disciplinar e fiscalizar o exercício profissional das respectivas categorias;

Considerando que, de acordo com o art. 8º inciso I a Lei n° 13.639, de 2018, compete ao CFT, zelar pela dignidade, pela independência, pelas prerrogativas e pela valorização do exercício profissional dos técnicos industriais;

Considerando o disposto no art. 12, inciso IX da Lei n° 13.639, de 2018, segundo o qual compete aos CRT fiscalizar o exercício das atividades profissionais dos Técnicos Industriais; resolve:

CAPÍTULO I -**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A fiscalização das atividades do Técnicos Industriais no País, abrangendo as atividades, as atribuições e os campos de atuação profissional dos técnicos industriais descritos na Lei n° 13.639, de 26 de março de 2018 é disciplinada nesta Resolução.

Art. 2º A fiscalização do exercício profissional do técnico industrial prevista nesta Resolução visa garantir à sociedade serviços de qualidade, com as condições de segurança e bem-estar à altura de suas necessidades, a serem prestados por profissionais habilitados com a devida formação e qualificação técnica, em conformidade com as disposições da legislação em vigor.

Art. 3º Para os fins desta Resolução a fiscalização do exercício profissional deverá guiar-se por princípios de natureza educativa, com campanhas visando prioritariamente orientar a atuação dos profissionais e prevenir a ocorrência de possíveis ilícitos ao invés da atuação simplesmente punitiva, buscando dar prioridade à inteligência em relação à ação ostensiva.

§1º Caberá aos Conselhos Regionais de Técnicos Industriais elaborar o Manual de Fiscalização com vistas ao cumprimento ao disposto no caput deste artigo, buscando procedimentos de fiscalização integrados e com parâmetros semelhantes em todas as regiões.

§2º Os CRT's executarão sua fiscalização por meio de:

I - Módulos de fiscalização operados dentro do Sistema de Informação dos Conselhos de Técnicos Industriais (SINCETI) ou outros serviços que venham a ser utilizados pelas equipes de fiscalização dos CRT's, sempre buscando utilizar a informatização, instrumentalização e geoprocessamento como base dos atos fiscalizatórios apoio à fiscalização;

II - processos administrativos que tenham como parceiros órgãos de controle e fiscalização de outras áreas e objetivos, dos três níveis de governo mediante a integração de bancos de dados;

III - fiscalização de campo, efetuada por integrantes das equipes de fiscalização dos conselhos regionais;

IV - outras formas consideradas legais.

§3º O CFT e os CRT's empreenderão, em apoio à ação de fiscalização, campanhas de divulgação do exercício profissional perante a categoria e a sociedade em caráter permanente.