

Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região

# TRT-15ª REGIÃO

**Técnico e Analista**

**Conhecimentos Gerais - Comum a todos os cargos**

# SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ <b>COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS.....</b>	<b>9</b>
■ <b>ORTOGRAFIA E ACENTUAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
■ <b>EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE.....</b>	<b>13</b>
■ <b>RELAÇÃO DO TEXTO COM SEU CONTEXTO HISTÓRICO.....</b>	<b>14</b>
■ <b>DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO.....</b>	<b>15</b>
■ <b>DISCURSO DIRETO, DISCURSO INDIRETO E DISCURSO INDIRETO LIVRE.....</b>	<b>15</b>
■ <b>INTERTEXTUALIDADE.....</b>	<b>16</b>
■ <b>FIGURAS DE LINGUAGEM.....</b>	<b>18</b>
■ <b>MORFOSSINTAXE.....</b>	<b>22</b>
ELEMENTOS ESTRUTURAIS E PROCESSOS DE FORMAÇÃO DE PALAVRAS.....	22
■ <b>SINONÍMIA E ANTONÍMIA.....</b>	<b>31</b>
■ <b>PONTUAÇÃO.....</b>	<b>32</b>
■ <b>PRONOMES.....</b>	<b>35</b>
■ <b>CONCORDÂNCIA NOMINAL E CONCORDÂNCIA VERBAL.....</b>	<b>38</b>
■ <b>FLEXÃO NOMINAL E FLEXÃO VERBAL.....</b>	<b>42</b>
VOZES VERBAIS.....	50
■ <b>CORRELAÇÃO DE TEMPOS E MODOS VERBAIS.....</b>	<b>52</b>
■ <b>REGÊNCIA NOMINAL E REGÊNCIA VERBAL.....</b>	<b>54</b>
■ <b>COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO.....</b>	<b>56</b>
■ <b>CONECTIVOS.....</b>	<b>59</b>
■ <b>REDAÇÃO (CONFRONTO E RECONHECIMENTO DE FRASES CORRETAS E INCORRETAS, ORGANIZAÇÃO E REORGANIZAÇÃO DE ORAÇÕES E PERÍODOS, EQUIVALÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO DE ESTRUTURAS).....</b>	<b>59</b>
RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO.....	77
■ <b>ESTRUTURA LÓGICA DE RELAÇÕES ARBITRÁRIAS ENTRE PESSOAS, LUGARES, OBJETOS OU EVENTOS FICTÍCIOS.....</b>	<b>77</b>

■ DEDUZIR NOVAS INFORMAÇÕES DAS RELAÇÕES FORNECIDAS E AVALIAR AS CONDIÇÕES USADAS PARA ESTABELECEER A ESTRUTURA DAQUELAS RELAÇÕES .....	78
■ COMPREENSÃO E ELABORAÇÃO DA LÓGICA DAS SITUAÇÕES POR MEIO DE: RACIOCÍNIO VERBAL, RACIOCÍNIO MATEMÁTICO, RACIOCÍNIO SEQUENCIAL, ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL, FORMAÇÃO DE CONCEITOS, DISCRIMINAÇÃO DE ELEMENTOS .....	80
■ COMPREENSÃO DO PROCESSO LÓGICO QUE A PARTIR DE UM CONJUNTO DE HIPÓTESES, CONDUZ, DE FORMA VÁLIDA, A CONCLUSÕES DETERMINADAS .....	80
■ NOÇÕES BÁSICAS DE PROPORCIONALIDADE E PORCENTAGEM .....	87
PROBLEMAS ENVOLVENDO REGRA DE TRÊS SIMPLES, CÁLCULOS DE PORCENTAGEM, ACRÉSCIMOS E DESCONTOS .....	87
 NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LEGISLAÇÃO.....	101
■ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS MODERNAS .....	101
TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, NATUREZA, FINALIDADES.....	101
CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO.....	103
■ CONVERGÊNCIAS E DIFERENÇAS ENTRE A GESTÃO PÚBLICA E A GESTÃO PRIVADA .....	104
■ ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL .....	105
■ GESTÃO PÚBLICA EFICIENTE, EFICAZ E EFETIVA .....	106
■ PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	107
■ DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - SIMPLIFICAÇÃO, RACIONALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....	109
■ LEI Nº 8.112/1990 E ALTERAÇÕES POSTERIORES .....	114
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	114
DO PROVIMENTO, DA VACÂNCIA, DA REMOÇÃO, DA REDISTRIBUIÇÃO E DA SUBSTITUIÇÃO.....	115
DOS DIREITOS E VANTAGENS: DO VENCIMENTO E DA REMUNERAÇÃO, DAS VANTAGENS, DAS FÉRIAS, DAS LICENÇAS E DOS AFASTAMENTOS .....	118
DO REGIME DISCIPLINAR: DOS DEVERES, DAS PROIBIÇÕES, DA ACUMULAÇÃO, DAS RESPONSABILIDADES E DAS PENALIDADES.....	120
■ PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR.....	125
■ LEI Nº 8.429/1992 E ALTERAÇÕES POSTERIORES .....	127
■ LEI Nº 13.709/2018 (LGPD) .....	143

CÓDIGO DE ÉTICA DOS SERVIDORES DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO .....	157
REGIMENTO INTERNO DO TRT DA 15ª REGIÃO.....	167
<b>■ DO TRIBUNAL .....</b>	<b>167</b>
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	167
ORGANIZAÇÃO DO TRIBUNAL .....	167
TRIBUNAL PLENO.....	169
ÓRGÃO ESPECIAL.....	170
PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL.....	173
CORREGEDORIA.....	176
SEÇÕES ESPECIALIZADAS .....	178
TURMAS E CÂMARAS.....	181
ESCOLA JUDICIAL .....	183
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS: PESSOAL ADMINISTRATIVO E GABINETE DOS DESEMBARGADORES DO TRABALHO .....	183
NOÇÕES DE INFORMÁTICA.....	189
<b>■ NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (WINDOWS 10 OU SUPERIOR): FERRAMENTAS .....</b>	<b>189</b>
EMAIL .....	192
EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS, AGENDA E APRESENTAÇÕES (GOOGLE WORKSPACE) E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS (GOOGLE WORKSPACE).....	196
REDES DE COMPUTADORES: CONCEITOS BÁSICOS.....	235
APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INTERNET E INTRANET .....	243
<b>■ PROGRAMAS DE NAVEGAÇÃO (MICROSOFT, INTERNET EXPLORER, MOZILLA FIREFOX E GOOGLE CHROME).....</b>	<b>244</b>
SÍTIOS DE BUSCA E PESQUISA NA INTERNET.....	245
GRUPOS DE DISCUSSÃO.....	251
REDES SOCIAIS.....	251
<b>■ CONCEITOS DE ORGANIZAÇÃO E DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES.....</b>	<b>252</b>
ARQUIVOS, PASTAS E PROGRAMAS .....	252
<b>■ SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA.....</b>	<b>254</b>

<b>NOÇÕES DE VÍRUS, WORMS E OUTRAS PRAGAS VIRTUAIS .....</b>	<b>257</b>
<b>APLICATIVOS PARA SEGURANÇA (ANTIVÍRUS, FIREWALL E ANTISPYWARE) .....</b>	<b>262</b>

# NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E LEGISLAÇÃO

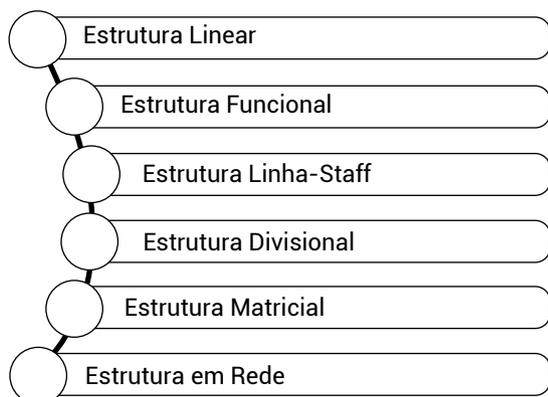
## ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS MODERNAS

### TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, NATUREZA, FINALIDADES

A escolha do melhor desenho estrutural da organização é o resultado da análise de diversas variáveis, tais como: aspectos da autoridade, da comunicação interna, do tamanho da empresa e da cultura da organização.

O gestor, ao escolher a estrutura organizacional, define os canais por onde fluem a autoridade e a comunicação. Normalmente, o desenho organizacional tende a ser simples no “nascimento” da empresa; conforme o seu crescimento, as organizações vão alterando para desenhos mais complexos, de acordo com as suas necessidades.

Na figura a seguir, encontramos os principais tipos de estruturas encontrados em uma organização:

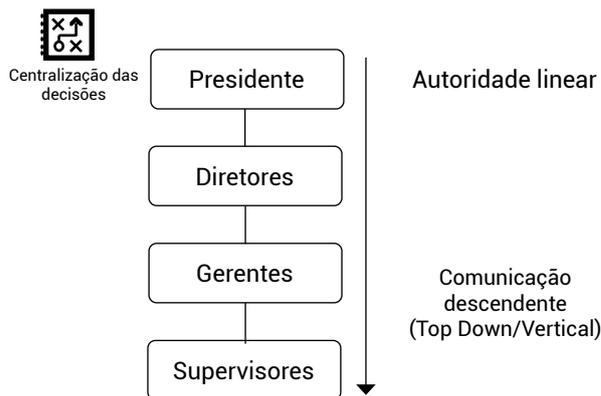


### Estrutura Linear

É o tipo de estrutura mais simples e frequentemente utilizada por pequenas organizações em sua fase inicial, que normalmente atuam em ambientes estáveis e previsíveis.

Neste tipo de estrutura, a autoridade está centralizada em apenas um cargo, o qual tem autoridade única sobre seus subordinados.

Assim, o “chefe” atua com autoridade linear e única, baseado no princípio escalar da unidade de comando com clara definição de suas responsabilidades e decisões centralizadas no topo.



### Estrutura Funcional

É a estrutura mais comum encontrada nas organizações; consiste no agrupamento de tarefas de acordo com as habilidades, conhecimentos e recursos, cuja prioridade está na especialização.

Normalmente, as organizações iniciam suas atividades tendo como base a estrutura funcional. Sua utilização é apropriada a empresas menores que atuam em ambientes estáveis e previsíveis, tendo seu foco na especialização das funções.

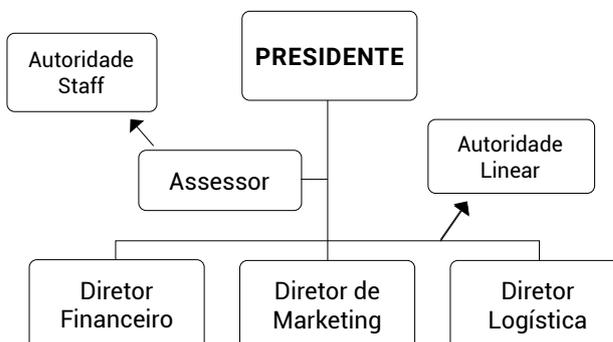
No quadro a seguir, sintetizamos as principais vantagens e desvantagens da estrutura funcional:

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Especialização dos funcionários	Visão limitada dos objetivos da organização
Facilita a comunicação dentro dos departamentos	Dificulta a comunicação entre os setores
Centralização das decisões	Diminui a rapidez da tomada de decisões aos desafios externos
Melhor aproveitamento dos recursos	Dificulta a responsabilização pelos problemas organizacionais

### Estrutura Linha-Staff

Esta estrutura é a reunião dos pontos positivos da estrutura linear e funcional, preserva a autoridade de linha — responsável pelo alcance dos objetivos básicos e resultados —, e cria a autoridade de staff — responsável pelo apoio, consultoria, suporte e recomendações.

Este tipo de estrutura é muito adotado em empresas de médio porte e grande porte, tendo como principal ideia a conservação do comando único com a adição da autoridade de staff, funcionando como uma consultoria para suporte e inovação.



## Estrutura Divisional

A estrutura divisional é adequada para quando as empresas possuem uma diversidade de produtos e presença em diferentes mercados (nacional e internacional).

Normalmente, as organizações iniciam suas atividades baseadas nas estruturas linear e funcional, com o seu crescimento migram para a estrutura divisional.

Nessa estrutura, as organizações agregam suas atividades e recursos em divisões, em conformidade com as características de seus produtos, especificidades dos mercados e necessidades de seus clientes.

Tem como característica a existência de diversos departamentos funcionais agrupados em cada divisão, com isso criando verdadeiras divisões autônomas, independentes e autossuficientes.

Sintetizando o conceito: é como se fossem diversas empresas dentro de uma só organização, dessa forma, cada divisão tem seu próprio setor de produção, marketing, recursos humanos etc.

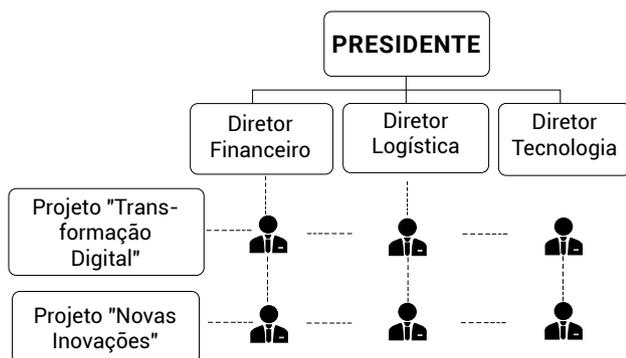
No entanto, como desvantagens, temos:

- **A perda da visão macro da organização:** pois cada divisão funciona independentemente, comprometendo a integração entre elas;
- **Menor economia de escala:** pois cada setor repete-se em todas as divisões, assim normalmente ocorre a duplicação das funções, gerando assim maiores custos administrativos.



## Estrutura Matricial

A estrutura matricial é recomendada quando há a necessidade de uma equipe multidisciplinar, cujos integrantes poderão dedicar-se concomitantemente a sua atribuição funcional e a outros projetos.



Como podemos perceber na figura acima, a equipe da estrutura matricial é composta por colaboradores das áreas funcionais “emprestados” a específico projeto por períodos determinados, até ao término do projeto.

Nesse sentido, temos a chamada autoridade dual, ou seja, existe uma dupla subordinação (o funcionário responde a dois chefes: gerente funcional e o gerente do projeto).

### Dica

Na estrutura matricial não há unidade de comando.

Entretanto, essa violação ao princípio da unidade de comando pode ocasionar conflitos entre as chefias e assim dificultar a coordenação e comunicação, além de muitas vezes ocasionar “dúvidas” aos subordinados, em não saber distinguir as prioridades.

Atualmente, pelo fato de as mudanças no ambiente de negócios serem cada vez mais dinâmicas, a estrutura matricial é uma tentativa de conciliar uma estrutura rígida e hierárquica a uma com maior flexibilidade.

## Estrutura em Rede/Network ou Virtual

Com a evolução tecnológica e a necessidade de um modelo de produção mais flexível, as organizações estão cada vez mais optando por uma estrutura horizontalizada, adaptativa e ágil. Nesse contexto, emergiu a estrutura em rede, baseada em parcerias em torno de projetos e informações, na qual não existem fronteiras (global).

Nesse tipo de estrutura, as organizações concentram seus esforços em seus processos essenciais, permitindo a delegação (contratação) das demais atividades para parceiros especialistas, formando assim “nós”, capazes de se expandir de forma ilimitada.

Essas empresas subcontratadas (entendidas como parceiras) formam uma enorme “teia”, atuando como equipes autônomas, sem controle hierárquico entre os pares, com atribuições e responsabilidades bem definidas, o que proporciona assim uma enorme flexibilidade e agilidade.

A estrutura em rede está baseada em três pilares para o seu nascimento, sobrevivência e evolução. São eles:

- **Cultura de confiança:** tudo se inicia na confiança mútua, priorizando a relação ganha-ganha. As empresas participantes da rede são vistas como parceiras;
- **Cultura de competência:** são as competências essenciais de cada parceiro;
- **Cultura da tecnologia da informação:** é a utilização das novas tecnologias, agilizando assim os fluxos de informações vitais para o desenvolvimento de redes.



## CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO

A departamentação é o nome dado à especialização horizontal nas empresas por meio da criação de departamentos com o intuito de cuidar das atividades organizacionais.

Atualmente, parte da literatura especializada prefere a nomenclatura “estruturação” pois as empresas criam unidades, frações organizacionais, podendo ser divisões, gerências, superintendências, conselhos e departamentos.

Nesse sentido, podemos conceituar estruturação (departamentação) como uma forma sistematizada de agrupar atividades em frações organizacionais definidas conforme algum critério predeterminado, objetivando a melhor adequação da estrutura organizacional a sua dinâmica de ação.

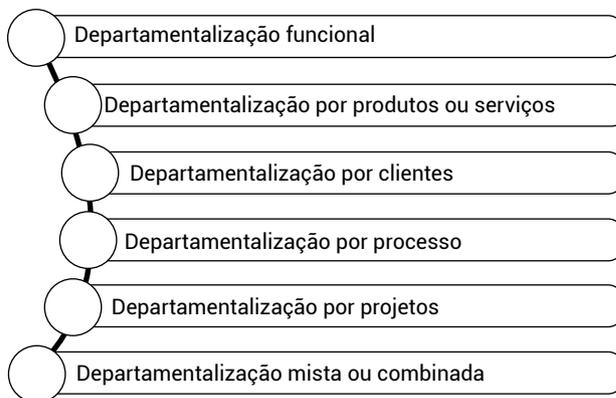
Nessa esteira, o mestre Chiavenato — um dos maiores especialistas na ciência da administração e “queridinho” das bancas examinadoras —, ensina: “o desenho departamental refere-se à especialização horizontal da organização e o seu desdobramento em unidades, departamentos ou divisões”<sup>1</sup>.

E quais são os objetivos da departamentação?

- **Aproveitar a especialização:** saber tirar proveito da qualificação das pessoas da organização, alocando cada colaborador em uma função que permita o aumento da eficiência de cada um;
- **Maximizar os recursos disponíveis:** com o agrupamento ou reajustamento das atividades é possível maximizar os recursos através da estruturação das unidades;
- **Controlar:** a departamentação proporciona a clara delimitação de responsabilidades, consequentemente facilitando o controle;
- **Coordenar:** com os departamentos bem definidos, a coordenação torna-se tarefa mais integrada e ainda permite maior agilidade, evitando assim ajustes posteriores;
- **Reduzir conflitos:** os conflitos existem, devem ser minimizados, pois raramente são eliminados. Nesse sentido, com a transparente alocação das responsabilidades, os conflitos tendem a diminuir.

O trabalho de decidir entre as melhores técnicas de departamentação vai depender do estudo de diversas variáveis, mas sempre é importante preparar a organização para o crescimento e competição, desenvolvendo alternativas estruturais para a organização.

Na figura a seguir, encontramos as principais técnicas de departamentação:



### Departamentação Funcional

A departamentação funcional, ou por funções, é a mais simples e mais utilizada técnica de estruturação entre as organizações.

Consiste no agrupamento das atividades conforme a semelhança das tarefas, conhecimento e uso de recursos, para execução de cada função específica (especialização).

Como vantagem principal, haverá um grande aproveitamento do potencial de cada um colaborador na sua especialidade.

Por outro lado, com a especialização, ocorre um distanciamento entre as funções, prejudicando, dessa maneira, a integração entre todos os colaboradores e a gestão dos processos interdepartamentais.

Na figura a seguir, temos um exemplo da departamentação por funções:



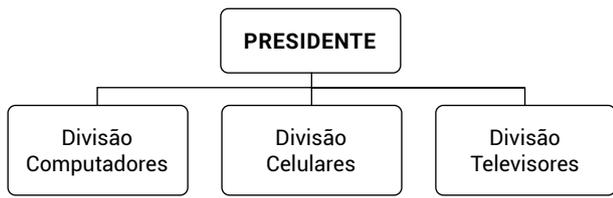
### Departamentação por Produtos ou Serviços

Como o próprio nome indica, consiste no agrupamento das funções conforme o tipo de produto e/ou serviço a ser ofertado.

Podemos citar como vantagens: as facilidades de mensurar os resultados, possibilitar um melhor conhecimento do produto e melhor coordenação das atividades fins da fabricação do produto.

Entretanto, neste tipo de departamentação, encontramos várias seções com a mesma especialidade, dificultando a padronização e o treinamento.

No exemplo a seguir, percebemos a divisão dos departamentos conforme as classes de produtos ofertados:



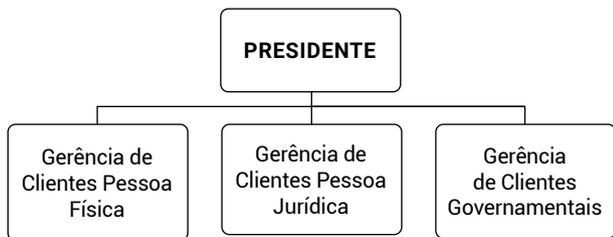
### Departamentalização por Clientes

Este tipo de departamentalização consiste no agrupamento das atividades conforme as necessidades dos clientes.

A departamentalização por clientes é essencial quando a organização possui clientes com necessidades diferentes, assim justificando o atendimento personalizado a cada tipo de clientela, além de possibilitar ao gestor alocar recursos e pessoas específicos para a demanda de cada tipo de cliente.

Nesse tipo de estruturação, o foco principal é o cliente, e não as necessidades internas da empresa.

Para facilitar o aprendizado, temos como exemplo clássico: o atendimento personalizado das instituições financeiras para com seus diferentes tipos de clientes (gerência Pessoa Física — cliente Classe “A”, gerência Pessoa Jurídica “grande porte”, gerência para microempresas).

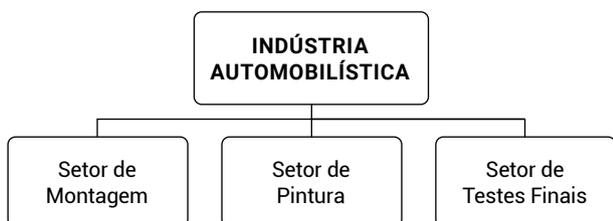


### Departamentalização por Processo

Frequentemente utilizada em indústrias, a departamentalização por processos consiste no agrupamento das atividades e recursos nos processos-chave específicos da organização.

Este tipo de estruturação nada mais é do que a “quebra” do produto em partes sequenciais, no qual se vão ocupar as pessoas na sua execução.

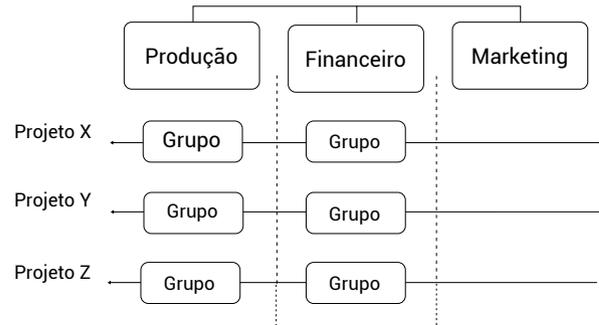
Como exemplo podemos citar a indústria automobilística, na qual encontramos setores específicos para cada processo, tais como: montagem, pintura, testes finais.



### Departamentalização por Projetos

Este tipo de departamentalização normalmente utiliza a estrutura matricial, a qual implica a utilização de pessoal de alta qualificação técnica trabalhando concomitantemente nas suas funções administrativas e em projetos específicos.

Dessa maneira, uma das vantagens deste tipo de estruturação é o alto grau de flexibilidade e adaptabilidade a novas ideias, além de permitir a maximização da mão de obra (pois, muitas vezes, os colaboradores participam de diversos projetos ao mesmo tempo, minimizando, assim, o tempo ocioso de cada um).



### Departamentalização Mista ou Combinada

É a utilização de dois ou mais tipos de departamentalização, adequando a estrutura organizacional que mais se adapte à realidade.

Atualmente, as empresas modernas estão optando por “desenhar” a sua estrutura organizacional conforme as vantagens e desvantagens das diferentes técnicas de departamentalização, criando assim uma estrutura “personalizada” para cada situação.

## CONVERGÊNCIAS E DIFERENÇAS ENTRE A GESTÃO PÚBLICA E A GESTÃO PRIVADA

No período pós-guerra ocorreu uma verdadeira transformação nos modelos de gestão da administração das empresas privadas. Isso tudo, muito devido a uma nova ordem mundial caracterizado por uma concorrência da economia global, avanços da tecnologia da comunicação e mobilidade do capital internacional.

Esse novo paradigma fez emergir uma economia baseada no conhecimento, incentivando uma maior autonomia aos trabalhadores e aos cidadãos, tendo como foco a busca pela qualidade total.

Nessa ebulição da competitividade global, os cidadãos, detentores de direito e deveres, passaram a exigir do poder público o mesmo nível de qualidade encontrado no setor privado. Nesse sentido, a visão dos cidadãos como pagadores de impostos foi transformada para visão dos “cidadãos-clientes”, exigindo uma atuação mais eficiente.

Em resposta a essas novas aspirações dos cidadãos, a Administração Pública buscou solucionar essa expectativa implantando as principais técnicas e ferramentas de gestão desenvolvidas nas organizações privadas, objetivando a realização de uma ampla reforma do estado.

Foi se o tempo do serviço público estanque, o que se assiste hoje é uma gestão pública dinâmica, flexível e em busca das melhores técnicas utilizadas na gestão privada, tais como: planejamento estratégico, uso de indicadores, gestão por competências, modelos de qualidades, *balanced scorecard* (filosofia de gestão), entre outros.

Deste modo, podemos afirmar que a principal convergência entre a gestão pública e a privada é que ambas buscam atender às necessidades do cidadão-cliente, com o dever da prestação de contas e respeito às normas jurídicas.

Entretanto, é importante entender que o setor público exige o atendimento de algumas especificidades que inviabilizam a simples cópia das técnicas e ferramentas do setor privado. Nesse sentido, é de suma importância a percepção por partes dos gestores públicos das diferenças e com isso promover a sua adaptação para a realidade pública.

A busca de maior eficiência do aumento da produtividade e da qualidade dos serviços prestados é o que ensina esse novo modelo de gestão pública. E um dos precursores dessa nova visão é sem nenhuma dúvida a publicação do livro “Reinventando o Governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público” dos autores David Osborne e Ted Gaebler. (É um dos livros “queridinhos” das bancas em se tratando de Administração Pública).

Nesse sentido, os autores acima citados, enfatizam que se deve ter um setor público empreendedor sem ser empresa, reinventando o governo sem substituição do mercado.

### Dica

Não é necessário **mais** governo ou **menos** governo, e sim um **melhor** governo.

A gestão pública é o instrumento empregado para solucionar coletivamente os problemas e atender às necessidades da sociedade.

Conforme Osborne e Gaebler (1992), para alcançar esse novo modelo de gestão pública deve-se obrigatoriamente seguir os seguintes preceitos:

- **Governo Catalisador:** promove a atuação interligada entre o poder público, a iniciativa privada e o voluntariado (3º setor). O governo é responsável por coordenar, regular e fomentar, deixando a execução aos demais atores;
- **O governo pertence à comunidade:** dando responsabilidade ao cidadão, em vez de servi-lo. O governo incentiva a participação da comunidade, participando das decisões e colaborando com a fiscalização e o controle dos serviços prestados;
- **Governo competitivo:** introduzindo a competição na prestação de serviços. O governo incentiva a concorrência entre os órgãos públicos na prestação dos serviços públicos, tendo como finalidade a melhora da qualidade, a redução dos custos e a eficiência;
- **Governo orientado por missões:** transformando órgãos burocratizados. As inúmeras regras da burocracia cedem lugar a um modelo com mais autonomia por parte dos gestores, focado nos objetivos organizacionais;
- **Governo de resultados:** financiando resultados, não recursos. Utilização de indicadores de desempenho, com foco na eficiência dos serviços prestados. Não se financia a estrutura administrativa, e sim a busca pelos objetivos (resultados);
- **Governo e seus clientes:** atendendo as necessidades do cliente e não da burocracia. Identificar as necessidades dos clientes-cidadãos e direcionar seus esforços para o atendimento dessas necessidades;

- **Governo empreendedor:** gerando receitas ao invés de despesas. Nesse novo modelo criam novas fontes de recursos e economizam recursos orçamentários para utilizá-los de maneira mais eficiente;
- **Governo preventivo:** a prevenção em lugar da cura. Atuação proativa por meio de planejamento, evitando e/ou minimizando problemas;
- **Governo descentralizado:** da hierarquia à participação e ao trabalho em equipe. Proporcionar maior autonomia aos gestores, como forma de democratizar a gestão e agilizar a prestação de serviços;
- **Governo orientado para o mercado:** induzindo mudanças por meio do mercado. Fomentando, quando possível, a atuação dos mercados ou introduzindo mecanismos de regulação.

Nos governos empreendedores a maior parte da execução fica a cargo da iniciativa privada.

Diferentemente do modelo burocrático, que se preocupa em atender os seus próprios interesses, o governo empreendedor é aquele que pertence à comunidade, adotando uma gestão moderna, aberta à participação e ao trabalho em equipe, prestando contas aos seus clientes-cidadãos.

Esse novo governo inovador tem como objetivo a busca por oportunidades de melhorar a gestão pública e consequentemente ofertar um serviço público com excelência, uma vez que tal gestão passa uma imagem real de pertença à comunidade a partir da prestação de contas, sem centralização dos poderes, fazendo com que seja uma construção conjunta.

## ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL

No Brasil, a reforma gerencial teve seu 1º momento com a publicação do Decreto-Lei nº 200 em 1967, no governo militar. Buscou promover uma simplificação administrativa e descentralização das decisões, com intuito de proporcionar uma maior agilidade e qualidade na prestação dos serviços públicos.

No entanto, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, considerada sob a ótica administrativa um retrocesso burocrático, todas essas iniciativas foram abandonadas.

Com a crise de governança (capacidade de gerenciar as ações do governo) e o esvaziamento do modelo burocrático, em um contexto marcado pela globalização e desenvolvimento tecnológico, tornou-se necessário uma nova reforma administrativa do Estado para atender às necessidades cada vez maiores da sociedade.

Essa reforma foi capitaneada com a eleição do presidente Fernando Henrique Cardoso, e estruturada pelo Ministro Bresser Pereira, “como resposta à crise generalizada, mas, também, como forma de defender o Estado, patrimônio de todos, enquanto coisa pública, no nível político e administrativo”. (PDRAE, 1995, p. 14)

O ponto de partida da reforma gerencial foi a publicação do PDRAE (Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado – 1995) inspirado nos princípios da reinvenção do governo e na nova gestão pública (EUA e Inglaterra), tendo como principal protagonista o Ministro da administração Federal e Reforma do estado (MARE) Luiz Carlos Bresser Pereira.

A reforma gerencial brasileira também é conhecida como a reforma de 1995 (ano de publicação do PDRAE).

A reforma de 1995 não abandonou os princípios da burocracia, tais como profissionalismo e impessoalidade, mas buscou reforçá-los no modelo da administração gerencial, buscando assim a correção das disfunções da burocracia.

A reforma de 1995 foi uma reforma do aparelho do estado, e não do Estado.

A reforma do aparelho do estado de 1995 teve seu escopo orientado para tornar a administração pública mais eficiente e mais voltada para a cidadania. Sua atenção foi na modernização da Administração Pública Federal, mas muitas das suas diretrizes e propostas também foram aplicadas nos níveis estaduais e municipais.

E qual a principal mudança pretendida com a reforma gerencial?

A reforma gerencial tem como objetivo reforçar a governança, por meio da transição da Administração Pública burocrática (rígida e ineficiente, voltada para si própria e para o controle interno) para um modelo mais flexível e eficiente, voltada para o atendimento do cidadão).

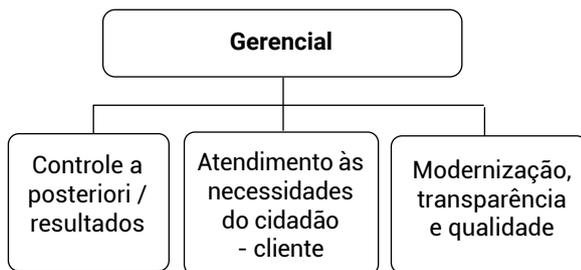
Concluimos assim, a mudança de foco, pois, se antes na burocracia era nos processos, agora, no modelo gerencial, passa a ser nos resultados.

Como vimos, a administração gerencial não negou todos os princípios da burocracia. Pelo contrário, conservou alguns princípios fundamentais, como exemplo, a profissionalização da Administração Pública, que também continua como preceito do gerencialismo.

Além desse, também preservou os seguintes princípios burocráticos:

- Admissão a partir do instituto do concurso público, seguindo rígidos critérios de mérito;
- Estruturação das carreiras de estado, com um sistema estruturado e universal de remuneração;
- Foco na avaliação de desempenho, realizado constantemente;
- Capacitação total do corpo de servidores.

Atualmente, o modelo preponderante na Administração Pública Brasileira é o gerencial, mas inferimos do exposto que a reforma proposta não alcançou todos os seus objetivos. Ainda hoje, percebemos muitos traços do patrimonialismo e da burocracia no cotidiano da gestão pública.



## GESTÃO PÚBLICA EFICIENTE, EFICAZ E EFETIVA

A diferença entre os conceitos de eficácia, eficiência e efetividade é um dos assuntos mais cobrados na disciplina de Administração Geral. Iremos apresentar esses conceitos de forma didática e prática para garantir pontos preciosos para a sua aprovação.

**Eficácia** é fazer algo de forma correta e, conseqüentemente, alcançar o objetivo traçado, não importando quais recursos utilizados. A preocupação central é com os resultados, maximizando assim os objetivos alcançados.

Sintetizando: ser eficaz é alcançar o objetivo traçado, sem se importar como. Para facilitar o entendimento, vamos analisar um caso prático:

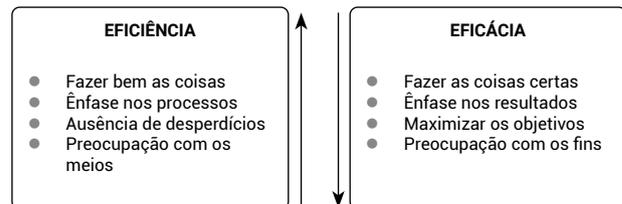
É quando um estudante resolve estudar para concursos e no final do processo é aprovado e nomeado. Nesse caso, o estudante foi eficaz (alcançou o objetivo traçado), mas será que foi eficiente? Depende!

A **eficiência** se relaciona em utilizar os recursos disponíveis de forma adequada com o intuito de atingir o objetivo proposto, ou seja, realizar as atividades de maneira certa e inteligente, com o mínimo de esforço e com o melhor aproveitamento possível dos recursos. É importante saber que o oposto da eficiência é o desperdício.

Voltando ao nosso caso prático: se o estudante foi aprovado depois de 15 anos e “gastando” milhares de reais, percebemos que ele foi eficaz, mas não eficiente.

Caso o estudante conseguisse a aprovação após 1 ano investindo muito menos recursos do que estava planejado, podemos dizer que nessa situação o estudante foi eficaz e eficiente, ou seja, alcançou o objetivo traçado com a utilização dos recursos (tempo e dinheiro) de forma adequada.

Na figura seguinte temos as principais características da eficácia e a eficiência:



### IMPORTANTE!

“Não basta ser eficiente. Nem basta apenas ser eficaz. Cada empresa deve ser considerada sob o ponto de vista de eficácia e de eficiência, simultaneamente”. (Chiavenato, pag.148)

O administrador precisa sempre ter um olhar para a trabalho com o intuito de alcançar a eficiência, objetivos e resultados, a fim de alcançar a eficácia.

Sendo assim, o cenário ideal é sempre a organização ser igualmente eficaz e eficiente!

Por fim, a efetividade é o indicador que mensura o impacto das ações, na qual poderá ou não alterar uma realidade. Ela mede os efeitos positivos e negativos na realidade que sofreu intervenção, apontando se ocorreram mudanças significativas nas condições econômicas, sociais, ambientais e institucionais decorrentes dos resultados obtidos. Alguns autores consideram que a efetividade é a soma da eficiência com a eficácia.

Neste sentido, o conceito de efetividade é de suma importância na mensuração das políticas públicas elaboradas pela Administração Pública, pois essas ações devem ser planejadas e executadas tendo em mente a mudança da realidade, tais como a pobreza, a desigualdades sociais ou ainda o nível educacional.

Internalizando o conhecimento, imagine que o Governo Federal deseja diminuir o índice de evasão escolar no Brasil. Buscando atingir esse objetivo, o Governo Federal lançou o programa denominado “Escola para todos”, contratando 10 mil novos professores e reformando 5 mil escolas com o objetivo de alcançar 100 mil novos alunos. Ao final do programa, foi constatado que 100 mil novos alunos foram matriculados nas turmas desses 10 mil novos professores, utilizando as escolas reformadas.

Assim, podemos afirmar que o programa em tela foi eficaz (alcançou o objetivo) e eficiente (utilizou de modo adequado os recursos). Mas para sabermos se o programa foi efetivo, é necessário mensurar se o índice de evasão escolar realmente diminuiu.

No quadro abaixo sintetizamos as principais características de cada um dos conceitos:

EFICÁCIA
Resultado
Fazer a coisa certa
Atingir os objetivos
Realizar o que foi proposto
EFICIÊNCIA
Custo
Fazer Corretamente
Custo-benefício
Mínimo de desperdícios
EFETIVIDADE
Impacto
Fazer corretamente o que tem que ser feito
Mudança da realidade
Transformar a situação existente

## PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os **princípios de direito administrativo** são, assim, os princípios que atuam como diretrizes sistêmicas do próprio regime jurídico-administrativo. Os princípios que regem a atividade da Administração Pública são vastos, podendo estar explícitos em norma positivada, ou até mesmo implícitos, porém denotados segundo a interpretação das normas jurídicas. Temos, assim: os princípios gerais de direito administrativo, os princípios constitucionais e os princípios infraconstitucionais.

### Princípios Gerais de Direito Administrativo

Os princípios gerais de direito administrativo são os princípios basilares desse ramo jurídico, sendo aplicáveis ante ao fato de a Administração Pública ser considerada pessoa jurídica de direito público.

São princípios implícitos, uma vez que eles não precisam estar expressos na legislação para que a doutrina aceite sua existência, afinal, sem esses princípios a Administração não poderia funcionar direito. Esses princípios implícitos são dois: o princípio da supremacia do interesse público e o princípio da indisponibilidade do interesse público.

O **princípio da supremacia do interesse público** é o princípio que confere prerrogativas à Administração em um patamar de superioridade (supremacia) em relação ao particular.

A supremacia do interesse público sobre o privado é um aspecto fundamental para o exercício da função administrativa. Podemos citar como exemplo a desapropriação de um imóvel pertencente a um particular: o particular pode ter interesse em não ter seu bem desapropriado, ou achar o valor da indenização injusto, mas ele não pode ter interesse em extinguir o instituto da expropriação administrativa. Trata-se de um instituto que deve existir, independentemente da sua vontade.

Em se tratando de interesse público, de acordo com a doutrina, podemos dividi-lo em primário e secundário.

- Interesse público **primário**: interesse da **coletividade**;
- Interesse público **secundário**: interesse do **Estado**, usualmente interesses de cunho patrimonial.

Mas se o Estado apenas tivesse prerrogativas, com certeza ele agiria com abuso de autoridade. É por isso que ao Estado também incumbe uma série de deveres, fundados pelo **princípio da indisponibilidade do interesse público**. Tal princípio pressupõe que o Poder Público não é dono do interesse público, ele deve manuseá-lo segundo o que a norma lhe impõe. É por isso que ele não pode se desfazer de patrimônio público, contratar quem ele quiser, realizar gastos sem prestar contas a seu superior etc. Tais atos configuram em desvio de finalidade, uma vez que o objetivo principal deles não é de interesse público, mas apenas do próprio agente, ou de algum terceiro beneficiário.

### Princípios Constitucionais da Administração Pública

São os princípios expressos, previstos no Texto Constitucional, mais especificamente no *caput* do art. 37. Segundo o referido dispositivo:

*Art. 37 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** [...].*

### Dica

Para memorizar os princípios constitucionais da Administração Pública, lembre-se do mnemônico **L-I-M-P-E**.

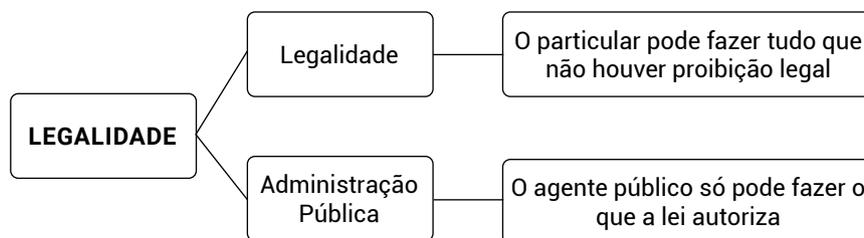
**Legalidade**  
**Impessoalidade**  
**Moralidade**  
**Publicidade**  
**Eficiência**

Assim, esquematicamente, temos os princípios constitucionais da:

- **Legalidade**

Fruto da própria noção de Estado de Direito, as atividades do gestor público estão submissas à forma da lei. A legalidade promove maior segurança jurídica

para os administrados, na medida em que proíbe que a Administração Pública pratique atos abusivos. Ao contrário dos particulares, que podem fazer tudo aquilo que a lei não proíbe, a Administração só pode realizar o que lhe é expressamente autorizado por lei.



## ● Impessoalidade

A atividade da Administração Pública deve ser imparcial, de modo que é vedado haver qualquer forma de tratamento diferenciado entre os administrados. Esse princípio apresenta algumas vertentes que é importante conhecer:

- **Princípio da finalidade:** há uma forte relação entre a impessoalidade e a finalidade pública, pois quem age por interesse próprio não condiz com a finalidade do interesse público. A atuação administrativa sempre tem como fim o interesse público, deste modo, é vedado que se busque o interesse próprio ou de terceiros. O ato que é praticado com finalidade diversa do interesse público será considerado nulo, constatando-se o desvio de finalidade;
- **Vedação à promoção pessoal:** as realizações de Administração Pública não podem ser utilizadas como instrumento para a promoção pessoal dos agentes públicos. A atuação administrativa é realizada em nome da Administração, sendo vedada a vinculação com a pessoa dos agentes públicos. É importante ressaltar também que é vedado, na publicidade oficial, constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem a promoção pessoal dos agentes públicos. Esse é o fundamento da chamada "Teoria do Órgão". Por causa disso, é vedada a possibilidade do agente público de utilizar os recursos da Administração Pública para fins de promoção pessoal, conforme aponta o § 1º, do art. 37, da CF, de 1988.

## ● Moralidade

A Administração impõe a seus agentes o dever de zelar por uma "boa administração", buscando atuar com base nos valores da moral comum, isto é, pela ética, decoro, boa-fé e lealdade. A moralidade não é somente um princípio, mas também requisito de validade dos atos administrativos, ou seja, um ato administrativo imoral é um ato nulo.

É importante também ressaltar que a moralidade administrativa tem conotação objetiva, ou seja, não depende da convicção ou concepção subjetiva do agente público.

Outro importante destaque a ser feito tange a vedação da prática do nepotismo. Sua prática ofende os princípios da moralidade, da impessoalidade e da eficiência. Vejamos a Súmula Vinculante nº 13, do STF:

**Súmula Vinculante nº 13: A nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada na administração pública direta e indireta em qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal.**

A vedação da Súmula Vinculante nº 13 não alcança a nomeação a cargos políticos em razão das qualidades técnicas e as nomeações de servidores previamente aprovados em concursos públicos.

## ● Publicidade

A publicação dos atos da Administração promove maior transparência e garante eficácia *erga omnes* (para todos). Trata-se de um requisito de eficácia dos atos administrativos.

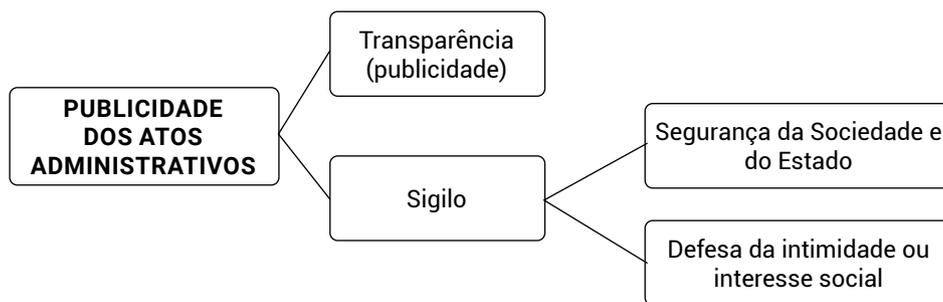
Além disso, também diz respeito ao direito fundamental que toda pessoa tem de obter acesso a informações de seu interesse pelos órgãos estatais, salvo as hipóteses em que esse direito ponha em risco a vida dos particulares ou o próprio Estado, ou ainda que ponha em risco a vida íntima dos envolvidos.

Em outras palavras, a publicidade (transparência) dos atos administrativos é a regra, porém, há hipóteses em que a lei poderá estabelecer o sigilo. Vejamos o disposto na Constituição Federal:

**Art. 5º [...]**

*XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;*

*LX - a lei só poderá restringir a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem;*



## ● Eficiência

Implementada pela reforma administrativa promovida pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998, a eficiência traduz-se na tarefa da Administração de alcançar os seus resultados de uma forma célere, promovendo melhor produtividade e rendimento, evitando gastos desnecessários no exercício de suas funções. A eficiência fez com que a Administração brasileira adquirisse caráter gerencial, tendo maior preocupação na execução de serviços com perfeição ao invés de se preocupar com procedimentos e outras burocracias.

Em que pese a adoção da eficiência buscar a produtividade, economicidade e redução dos desperdícios de dinheiro público, ela não permite à Administração agir fora da lei, ou seja, o princípio da eficiência não se sobrepõe ao princípio da legalidade.

## DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - SIMPLIFICAÇÃO, RACIONALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, foi responsável por revogar o Decreto nº 5.378, de 2005, o qual instituía o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. O novo decreto, para tanto, regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, instituindo o CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos, bem como na obtenção de benefícios, ratificando a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país. Também institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Sendo assim, a determinação legislativa abrange instituições e organismos do Poder Executivo federal, estipulando orientações na integração com os beneficiários dos serviços governamentais, que podem ser indivíduos ou empresas, com personalidade jurídica ou privada, que são diretamente assistidos pelos serviços públicos. Ademais, deverá o citado Poder observar as diretrizes que estão expostas no art. 1º, do referido decreto. Vejamos:

**Art. 1º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

*I - presunção de boa-fé;*

*II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;*

*III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;*

*IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;*

*V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;*

*VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;*

*VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e*

*VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.*

*Parágrafo único.* Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

### I DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Em se tratando do 1º capítulo do dispositivo legal, a tratativa demonstra as disposições gerais do decreto, de forma que estabelece os princípios norteadores da simplificação do atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo federal.

Sendo assim, o art. 2º estabelece que caso haja a necessidade de documentos comprobatórios de regularidade de situação que constem em base de dados oficial da Administração Pública federal, eles deverão ser obtidos diretamente do órgão ou entidade responsável pela base de dados, nos termos do Decreto nº 10.046, de 2019.

**Art. 2º** Exceto se houver disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração

pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do disposto no Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

**Art. 3º** Na hipótese de os documentos a que se refere o art. 2º conterem informações de caráter sigiloso sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial deverá ser realizado com observância dos requisitos de segurança da informação e das restrições legais. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

*Parágrafo único.* Quando não for possível a obtenção dos documentos a que a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Adiante, é estabelecido no art. 4º que os órgãos e entidades responsáveis pelas bases de dados da Administração Pública federal têm a obrigação de fornecer orientações sobre como obter essas informações. Essas, por sua vez, devem estar em conformidade com as leis relevantes que regem o acesso e uso dessas informações.

Para tanto, o objetivo deste dispositivo é garantir que haja um fluxo adequado de informações entre os órgãos e entidades públicas, de forma que aqueles que precisem acessar informações das bases de dados oficiais possam receber a orientação necessária para fazer isso de acordo com a legislação aplicável.

**Art. 5º** No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

*I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996 ;*

*II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e*

*III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.*

*§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput , os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.*

*§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.*

*§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.*

O dispositivo apresentado estabelece diretrizes a serem seguidas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal no atendimento aos usuários dos serviços públicos, uma vez que seus incisos estabelecem as seguintes condições:

- **Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania:** os órgãos e entidades do Poder Executivo federal devem assegurar que não haja cobrança daqueles atos que são intrínsecos aos direitos de cidadania, conforme se estabelece na Lei nº 9.265, de 1996. Por exemplo, o título de eleitor, haja vista que participar das votações é um ato de cidadania, e para que esteja habilitado é necessário que se tenha, de forma facultativa, de 16 a 17 anos, 11 meses e 29 dias, e de forma obrigatória, de 18 a 70 anos. Além disso, é preciso que esteja em mãos o título de eleitor, e para que se tenha é necessário cadastrar-se no Cartório Eleitoral da respectiva cidade, com todo o processamento sendo assegurado gratuitamente;
- **Padronização dos procedimentos:** os órgãos e entidades devem adotar procedimentos que sejam padronizados para a utilização de formulários, guias e outros documentos similares, a fim de facilitar o acesso e a compreensão por parte dos usuários dos serviços públicos. Por exemplo, no cadastro no programa de Cadastro Único do CRAS (Centro de Referência de Assistência Social), para que os servidores tenham uma dinamização no atendimento, principalmente em grandes centros populacionais, é preciso que haja um padrão de formulários para se preencher e fazer o efetivo cadastro;
- **Vedação de recusa de recebimento de requerimentos:** quem estiver na posição de receber protocolos não poderá se recusar a fazê-lo, a menos que o órgão ou entidade que esteja recebendo seja manifestamente incompetente para tratar do assunto. Assim, em casos de incompetência, o requerente deve ser informado e orientado sobre como proceder. Em um simples exemplo somente para entendimento, é como se uma pessoa quisesse fazer uma denúncia por escrito de um assunto de competência da Secretaria da Saúde do município na Secretaria da Educação deste respectivo, ou seja, o órgão para receber é manifestamente incompetente, devendo o requerente encaminhar-se para o órgão correto que terá a função de atender à sua pretensão.

Além disso, o parágrafo 2º determina que, caso o agente público perceba que o órgão ou entidade não é competente para examinar ou decidir sobre a questão abordada no requerimento, ele deve encaminhar de forma imediata o requerimento ao órgão competente.

De forma contínua, o parágrafo § 3º do mesmo artigo prevê que se não for possível realizar a remessa abordada no parágrafo anterior, o interessado deve ser informado na mesma hora sobre o fato, para que somente assim tome as medidas necessárias e cabíveis para a solução da questão.

A questão de toda esta legislação sobre o CPF ser o documento suficiente e substitutivo para a apresentação de determinados dados ao acessar informações e serviços, de forma muito enxuta, é apresentada no art. 5º-A, que foi incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019, e tem a seguinte redação: