

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.....	9
■ VOCABULÁRIO	11
■ FONEMA E LETRA: DÍGRAFO, ENCONTROS VOCÁLICOS, ENCONTROS CONSONANTAIS E DIVISÃO SILÁBICA.....	11
ORTOGRAFIA (ESCRITA CORRETA DAS PALAVRAS)	12
ACENTUAÇÃO GRÁFICA	13
■ SUBSTANTIVO.....	14
PRÓPRIO, COMUM, SIMPLES, COMPOSTO, CONCRETO, ABSTRATO, COLETIVO, GÊNERO (MASCULINO E FEMININO), NÚMERO (SINGULAR E PLURAL) E GRAU (AUMENTATIVO E DIMINUTIVO).....	14
■ ARTIGO.....	16
■ NUMERAL.....	16
CARDINAL, ORDINAL, MULTIPLICATIVO, FRACIONÁRIO	16
■ ADJETIVO	16
SIMPLES, FLEXÃO DE GÊNERO E NÚMERO, ADJETIVOS PÁTRIOS	16
■ PRONOMES	19
PESSOAIS E POSSESSIVOS.....	19
■ VERBO	23
NOÇÕES DE TEMPO PRESENTE, PASSADO E FUTURO	23
■ CONCORDÂNCIA NOMINAL.....	28
■ SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS: SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS	30
■ PONTUAÇÃO.....	31
RACIOCÍNIO LÓGICO.....	43
■ PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS EM LÓGICA MATEMÁTICA	43
■ FUNDAMENTAÇÃO DO CÁLCULO PROPOSICIONAL.....	44
■ OPERAÇÕES LÓGICAS DO CÁLCULO SENTENCIAL	44

■ ENTIDADES LIGADAS À OPERAÇÃO	46
■ TABELA-VERDADE	47
■ TAUTOLOGIA, CONTRADIÇÃO E CONTINGÊNCIA	48
■ RELAÇÃO DE IMPLICAÇÃO LÓGICA.....	49
■ RELAÇÃO DE EQUIVALÊNCIA LÓGICA.....	51
 LEGISLAÇÃO BÁSICA	 59
■ CONSTITUIÇÃO FEDERAL: ARTS. 37 A 41	59
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	72
PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS QUE REGEM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	81
■ CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	83
RELAÇÕES DE CONSUMO: CONCEITO DE CONSUMIDOR, CONCEITO DE FORNECEDOR	83
POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	85
Princípios de Código de Defesa do Consumidor	85
DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	86
DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS	88
Responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço	89
Responsabilidade pelo Vício do Produto ou do Serviço	90
PRÁTICAS COMERCIAIS: OFERTA, PUBLICIDADE	94
PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS	96
Cobrança de Dívidas	98
Cadastro de Consumidores.....	98
CONTRATOS DE CONSUMO: CLÁUSULAS ABUSIVAS	98
O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR	101
 INFORMÁTICA BÁSICA	 107
■ NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (WINDOWS E LINUX)	107
CONCEITOS DE ORGANIZAÇÃO E DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES, ARQUIVOS, PASTAS E PROGRAMAS	110
■ EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES (AMBIENTES MICROSOFT OFFICE E BROFFICE).....	124

■	CONCEITOS BÁSICOS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS E INTERNET E INTRANET	159
	PROGRAMAS DE NAVEGAÇÃO (MICROSOFT INTERNET EXPLORER, MOZILLA FIREFOX E GOOGLE CHROME)	161
	PROGRAMAS DE CORREIO ELETRÔNICO (OUTLOOK EXPRESS E MOZILLA THUNDERBIRD)	162
	SÍTIOS DE BUSCA E PESQUISA NA INTERNET	167
	GRUPOS DE DISCUSSÃO	169
	REDES SOCIAIS	169
■	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	170
	PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA	170
	NOÇÕES DE VÍRUS, WORMS E PRAGAS VIRTUAIS	171
	APLICATIVOS PARA SEGURANÇA (ANTIVÍRUS, FIREWALL, ANTISPYWARE ETC.)	176
■	PROCEDIMENTOS DE BACKUP	179
	ARMAZENAMENTO DE DADOS NA NUVEM (CLOUD STORAGE)	182
	CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	191
■	PROTOCOLO: REGISTRO, TRAMITAÇÃO, EXPEDIÇÃO	191
■	ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS	193
■	NOÇÕES DE CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE ACERVOS DOCUMENTAIS	200
■	NOÇÕES NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS	202
	INFORMAÇÃO E PADRONIZAÇÃO SOBRE MATERIAIS	202
	DEFINIÇÃO E CONTROLE DO NÍVEL DE ESTOQUE	207
	INVENTÁRIO DE MATERIAIS	208
■	NOÇÕES DE LOGÍSTICA	209
■	CONFERÊNCIA DE CARGAS	211
■	RECEPÇÃO DE PRODUTOS E CONFERÊNCIA QUANTITATIVA E QUALITATIVA	213
■	NORMAS DE CLASSIFICAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE EMBALAGEM	221
■	TABELA DE PREÇOS	221
■	REGISTRO DE INVENTÁRIO	221
■	CADASTRO DE FORNECEDORES E CLIENTES	222

■ COTAÇÃO DE MERCADO	224
■ LEI FEDERAL Nº 13.303, DE 2016	224
■ ÉTICA PROFISSIONAL	250
■ REGULAMENTO DE MERCADO DAS CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S.A. – CEASA	251

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

PROCOLO: REGISTRO, TRAMITAÇÃO, EXPEDIÇÃO

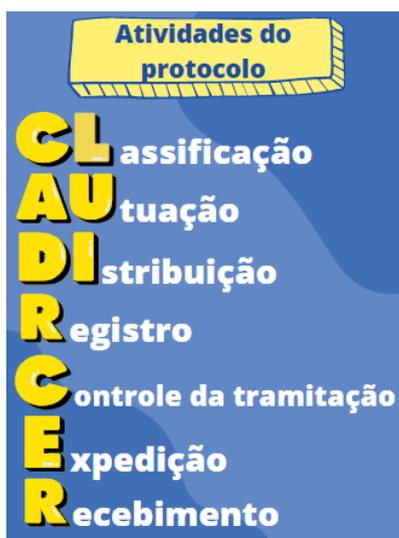
PROCOLO

O protocolo é um dos assuntos mais importantes de **arquivologia** para concursos, por isso, vamos fazer muitos exercícios e estudar com detalhes!

O protocolo assegura que os documentos públicos cumpram as **finalidades administrativas e legais** para as quais foram produzidos. Ele é o serviço que se encarrega do:

- recebimento;
- registro;
- autuação;
- classificação;
- distribuição;
- controle da tramitação;
- expedição de documentos.

Lembre-se de que as atividades do protocolo se chamam **CLAUDIRCER!**



As atividades de protocolo são decisivas para a efetiva implementação de uma política de gestão de documentos na Administração Pública, uma vez que se identificam com os procedimentos e operações técnicas referentes à produção e tramitação dos documentos em **FASE CORRENTE** (SÃO PAULO, 2013, p. 9).

Importante!

- O protocolo acontece na **fase corrente**;
- As atividades do arquivo corrente e do protocolo são **diferentes**, mas integradas. As bancas tendem a dizer que são a mesma coisa, portanto fique atento.

De acordo com Brasil (1993), o protocolo pode ser:

- **Centralizado**: o arquivo é centralizado quando o Arquivo Corrente (documentos) e o Protocolo atuam em conjunto em um mesmo local, em relação de coordenação nas suas atividades. Nesta situação, o arquivo pode receber o nome de **arquivo central** ou **geral**;
- **Descentralizado**: quando o arquivo é descentralizado, mas atua coordenadamente com o protocolo, verificando-se duas situações:
 - em que acontece a **centralização** das atividades de protocolo e **descentralização** dos arquivos correntes. O protocolo funciona em um único local, enquanto os arquivos funcionam em setores diversos;
 - ocorre a **descentralização** das atividades de protocolo e do arquivo corrente, ou seja, cada setor funcionará com seu Protocolo Setorial e Arquivo. No entanto, haverá um Protocolo Geral atuando centralmente como receptor e expedidor dos documentos na instituição.

RECEBIMENTO

O recebimento é a primeira atividade do Protocolo; ele “*é a entrada de documentos na Unidade com atribuições de Protocolo ou nas demais unidades do órgão/entidade*” (SÃO PAULO, 2013, p. 19).

Os documentos recebidos podem ter origem: **interna**, quando vindos do próprio órgão ou unidade; **externa**, vindos de outros órgãos/entidades da Administração Estadual, da sociedade civil, de órgãos públicos de outros Poderes (Legislativo e Judiciário), de outros entes da Federação ou provenientes do exterior.

Os documentos de arquivo poderão ser entregues ou enviados das seguintes maneiras:

- **Mensageiro**: por meio de servidor/funcionário do órgão/entidade ou por empresa contratada para prestar este serviço;
- **Correio**: por meio de Sedex®, carta, malote, telegrama, encomenda etc. (SÃO PAULO, 2013, p. 19).

Segundo o documento “Manual de Normas e Procedimentos de Protocolo Para a Administração Pública do estado de São Paulo” (SÃO PAULO, 2013), os procedimentos para recebimento de documentos no protocolo são os seguintes:

- Conferir os documentos e as relações de remessa;
- Identificar os documentos: o funcionário da Unidade de Protocolo deverá identificar, dentre os documentos recebidos, os documentos oficiais **ostensivos** (sem restrição de acesso), os documentos oficiais **sigilosos e/ou pessoais** (com indicação de restrição de acesso) e os documentos particulares;

- Receber os documentos: se não houver nenhuma irregularidade com as informações dos documentos e de suas respectivas relações de remessa. Neste caso, o funcionário precisará atestar o recebimento pela aposição de relógio e carimbo datadores, além de anotar à caneta ou registrar em sistema informatizado de gestão arquivística de documentos e informações. Em todos os casos, a anotação deverá registrar: **a sigla do órgão/entidade, a data e hora do recebimento e o nome legível do servidor/funcionário responsável pelo recebimento.**

Complementando, Paes (2004) define mais alguns procedimentos de recebimento de documentos que devem ser feitos:

- Separar documentos oficiais dos particulares;
- Enviar os documentos particulares a seus destinatários;
- Separar os documentos oficiais ostensivos dos oficiais sigilosos;
- Enviar os documentos oficiais sigilosos a seus destinatários;
- Ler, analisar e classificar os documentos oficiais ostensivos.

Por fim, cumpridos todos os procedimentos acima, de acordo com São Paulo (2013), os documentos devem ser encaminhados:

- para o registro, quando se tratar de documentos oficiais, **incluindo os sigilosos**;
- para o destinatário, **sem serem registrados**, quando se tratar de panfletos, folders, revistas, livros e jornais, recebidos em decorrência do exercício das funções do órgão ou da entidade, que não sejam anexos de algum tipo de documento oficial (memorando ou ofício, por exemplo).

Dica

Segundo São Paulo (2013), todos os documentos recebidos deverão ser abertos, **exceto**:

- correspondência particular;
- documentos oficiais que forem classificados como **sigilosos ou pessoais**;
- documentos recebidos via malote com destino às unidades descentralizadas do órgão/entidade.

REGISTRO

Depois que o documento é recebido, é a hora de registrá-lo. O registro se baseia em atribuir ao documento **elementos de informação, termo ou código** que, presentes em unidades de descrição, servem à pesquisa, identificação ou localização de documentos — isso é o que chamamos de ponto de acesso (BRASIL, 2005, p. 134).

O registro se refere às seguintes atividades (SÃO PAULO, 2013, p. 27):

- **Pesquisar antecedentes:** ver se existem documentos ligados ao que está sendo registrado;
- **Atribuir número de protocolo:** Número Único de Protocolo (NUP).

Ao registrar o documento, avulso ou processo, em sistema informatizado ou excepcionalmente em formulário, deverão constar os seguintes **dados identificadores**:

- a espécie/tipo do documento;
- o número e a data de produção do documento;
- a data de recebimento do documento;
- o identificador de que o documento é avulso ou processo;
- o Número Único de Protocolo - NUP;
- o número de anexo(s);
- o número de volume(s);
- o código de classificação e o respectivo descritor, ou o assunto a que se refere o documento;
- o remetente/interessado/representante legal; e
- o destinatário (BRASIL, 2015, p. 3).

No entanto, não são registrados:

- Documentos **sigilosos**;
- Documentos **particulares**.

AUTUAÇÃO

Depois de registrar o documento, é a hora de transformá-lo em um **processo**. Essa é a autuação, que consiste na

[...] sequência de operações técnicas que tem por finalidade dar forma processual ao conjunto de documentos acumulados no decorrer de uma ação administrativa, visando encaminhamento, manifestação e decisão (SÃO PAULO, 2013, p. 39).

É importante destacar que a autuação é uma atividade **exclusiva** do protocolo e que ela só pode ser efetuada **por meio de solicitação formal de autoridade competente**. A autuação é feita pela **Unidade Protocolizadora**.

- **Unidade Protocolizadora:** unidade administrativa encarregada do recebimento, classificação, registro, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos, avulsos ou processos, bem como é responsável pela autuação de documentos avulsos para formação de processos e pela atribuição de Número Único de Protocolo (NUP) aos documentos, avulsos ou processos (BRASIL, 2005, p. 140).

De acordo com São Paulo (2013), as atividades de autuação são:

- Conferir a solicitação de autuação;
- Conferir os documentos;
- Pesquisar antecedentes;
- Registrar o processo:
 - Número do processo em sigla/nº/ano;
 - Interessado(s);
 - Classificação;
 - Descrição do assunto;
 - Documento inicial;
 - Localidade;
 - Data;
 - Volume;
 - Restrição de acesso:

- Nível em integral ou parcial;
 - Intervalo de folhas (no caso de nível parcial);
 - Categoria (sigiloso ou pessoal);
 - Grau (no caso do sigiloso);
 - Prazo;
- Emitir folha líder;
 - Ordenar os documentos;
 - Numerar as folhas;
 - Colar os documentos;
 - Inutilizar os espaços em branco;
 - Conferir o registro e a numeração de folhas;
 - Encaminhar o processo.

I CLASSIFICAÇÃO

Focaremos, agora, nas rotinas de classificação. Segundo o CONARQ (apud FREIBERGER, 2012, p. 23-24), a classificação deve ser feita da seguinte forma:

- a) **Receber** o documento para classificação;
- b) **Ler** o documento, identificando o assunto principal e o(s) secundário(s) de acordo com seu conteúdo, inclusive os seus anexos;
- c) **Localizar** o(s) assunto(s) no Código de Classificação de Documentos de Arquivo, utilizando o índice, quando necessário;
- d) **Anotar** o código na primeira folha do documento;
- e) **Preencher** a(s) folha(s) de referência para os assuntos secundários.

Observação: quando o documento possuir anexo(s), este(s) deverá(ão) receber a anotação do(s) código(s) correspondente(s).

Lembre-se de que a classificação pode ser dividida em duas operações:

Estudo: consiste na leitura de cada documento, a fim de verificar sob que assunto deverá ser classificado e quais as referências cruzadas que lhe corresponderão. A referência cruzada é um mecanismo adotado quando o conteúdo do documento se refere a dois ou mais assuntos.

Codificação: consiste na atribuição do código correspondente ao assunto de que trata o documento (FREIBERGER, 2012, p. 23).

I EXPEDIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS

Depois do documento ser recebido, registrado, autuado e classificado, finalmente ele pode ser enviado ao seu destinatário, justamente pelo processo de expedição e distribuição.

- **Distribuição:** “primeira tramitação do documento, avulso ou processo, para o destinatário, que ocorre dentro do órgão ou entidade” (BRASIL, 2015, p. 41);
- **Expedição:** tramitação do documento, avulso ou processo, para o destinatário, que ocorre para outros órgãos.

Conseguiu captar a diferença? Se eu mando um documento da Polícia Federal ao IBAMA, é uma expedição (envio para outros órgãos). Se eu mando um documento do setor de Recursos Humanos do STJ para a Ouvidoria do STJ, é uma distribuição (entrega no próprio órgão).

Os documentos poderão ser expedidos ou distribuídos por mensageiro ou correio:

Mensageiro: os documentos serão entregues por servidor/funcionário do órgão/entidade ou por empresa contratada para prestar este serviço;

Correio: os documentos serão enviados por meio dos serviços prestados pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – EBCT (Sedex®, carta, malote, telegrama, encomenda etc.) (SÃO PAULO, 2013, p. 59).

Importante!

A expedição e a distribuição são tarefas **exclusivas** do protocolo!

Qualquer documento pode ser expedido, **não importa o suporte, gênero ou espécie!**

I CONTROLE DE TRAMITAÇÃO (MOVIMENTAÇÃO)

Antes de saber o que é o controle da tramitação, devemos saber o que é a tramitação, que pode ser definida como:

Curso do documento desde a sua produção ou recepção até o cumprimento de sua função administrativa. Também chamado **movimentação** ou **trâmite** (BRASIL, 2005, p. 164).

Ou ainda como:

É a **movimentação de documentos** pelas unidades do próprio órgão/entidade ou entre unidades de órgãos/entidades distintos, para dar conhecimento, bem como para acolher manifestações, instruções e informações necessárias à tomada de decisões.

As unidades (Coordenadorias, Conselhos, Departamentos, Divisões, Núcleos, Setores etc.) por onde **circulam** os documentos são denominadas ‘pontos’ ou ‘locais de tramitação’.

Na tramitação podem ser movimentados documentos **simples** (ofício, memorando etc.) ou **compostos** (processos e expedientes) (SÃO PAULO, 2013, p. 53).

Portanto, a tramitação é o caminho percorrido pelo documento, desde a sua produção até quando ele cumpre a função pela qual foi criado. A movimentação (**tramitação**) funciona como um centro de distribuição e redistribuição desses documentos. O controle da tramitação é justamente para garantir que o documento chegue aonde deveria e que cumpra suas funções.

ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Arquivamento é:

- “1 Sequência de operações intelectuais e físicas que visam à guarda ordenada de documentos” (DBTA, 2005, p. 26). Ou seja, agora que identificamos o assunto ao qual se refere o documento (**classificação**) e definimos a disposição física em que ele ficará (**ordenação**), podemos guardá-lo no **devido local** (pasta suspensa, prateleira, caixa), **de acordo com a classificação dada**;

- “2 Ação pela qual uma autoridade determina a guarda de um documento, cessada a sua tramitação” (DBTA, 2005, p. 26). Esse conceito se refere à atitude de mandar que um documento seja guardado depois de realizar as atividades para que foi criado.

Mas muita **atenção!** Antes de arquivar um documento, deve-se realizar a **inspeção!**

Inspeção consiste no **exame do(s) documento(s)** para verificar se ele(s) se destina(m) realmente ao arquivamento, se possui(em) anexo(s) e se a classificação atribuída será mantida ou alterada (PAES, 2005, p. 97).

A inspeção é o momento de checar se está tudo certinho antes de efetivamente guardar o documento (arquivar).

Então, parte-se efetivamente para o arquivamento, que deve ser feito com muita prudência. Um documento arquivado de maneira equivocada é um documento perdido, com sérias impossibilidades de recuperação quando solicitado posteriormente.

O arquivamento, portanto, refere-se às operações de embalagem ou guarda de documentos, de modo a preservá-los, visando ao seu acesso (**condicionamento**) e seu **armazenamento**.

A ordem é:

- Classificação (1);
- Ordenação (2);
- Arquivamento (3).

A classificação e a ordenação são **atividades intelectuais** dentro do processo de organização de documentos de arquivo, enquanto o arquivamento é uma atividade física.

Dica

Para organizar, é preciso **COAR**:

Classificação
Ordenação
Arquivamento

MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO

Método de arquivamento é a:

sequência de operações que determina a disposição dos documentos de um arquivo ou coleção, uns em relação aos outros, e a identificação de cada unidade. (DBTA, 2005, p. 117)

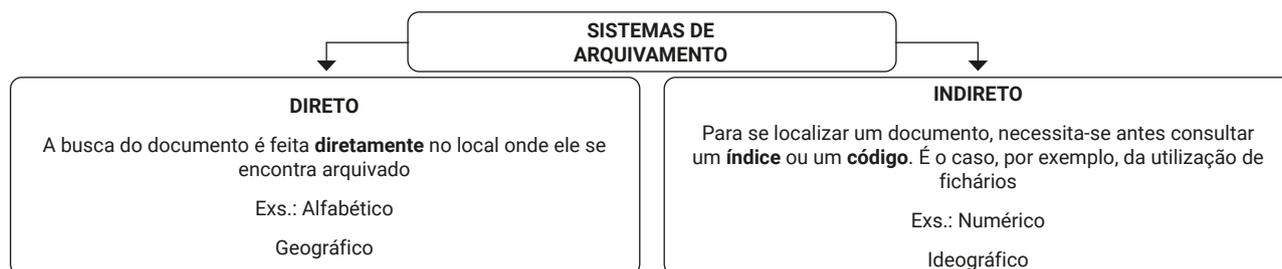
A definição da disposição dos documentos pode ser feita por métodos **geográficos, numéricos, por assunto (ideográficos) e alfabéticos**.

- **Geográficos:** Métodos de ordenação que têm por eixo a procedência ou local;
- **Numéricos:** Métodos segundo os quais o principal elemento a ser considerado é o número. Exs.: simples, cronológico, dígito-terminal;
- **Ideográficos:** Métodos de ordenação que têm por eixo os assuntos presentes, explicitamente ou não, nos documentos. Também chamados de métodos por assunto. Exs.: enciclopédico, dicionarizado;
- **Alfabéticos:** Métodos de ordenação que têm por eixo o alfabeto. Exs.: específico, geográfico, mnemônico e variadex.

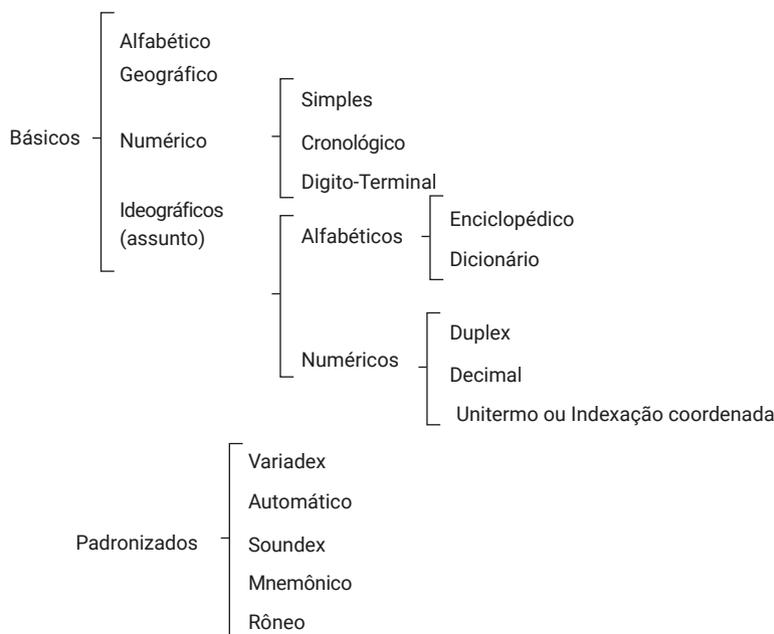
Os sistemas de busca podem ser **diretos, indiretos ou semi-indiretos**:

- **Direto:** é aquele no qual a busca do documento é feita diretamente no local onde se acha guardado. Exs.: alfabético, geográfico;
- **Indireto:** aquele no qual, para se localizar um documento, é necessário consultar antes um índice ou código. Exs.: ideográfico, numérico;
- **Semi-indireto:** o método alfanumérico, que é a combinação de letras e números, não se inclui nas classes de métodos básicos e padronizados e é considerado do sistema semi-indireto.

O esquema adaptado de Reis e Santos (2013, p. 47) ajuda-nos a visualizar:



Os sistemas ainda podem ser divididos entre duas classes: **padronizados e básicos**. O esquema a seguir ajuda-nos a ver a sistematização dos métodos de arquivamento.



Fonte: FREIBERGER, 2012, p.48.

Método Alfabético

É um método **direto**, pois o profissional faz a pesquisa diretamente pelo nome, **não** sendo preciso recorrer a um índice auxiliar para localizar qualquer documento. Segundo Paes (2005, p. 62), as fichas ou pastas ficam “*dispostas na ordem rigorosamente alfabética, respeitando as normas gerais para a alfabetação, através de guias divisórias, com as respectivas letras.*”

Segundo Mariano (2010, p. 1), o método alfabético subdivide-se em específico, geográfico, mnemônico, variadex:

Específico: *é representado por palavras dispostas alfabeticamente, é um dos mais difíceis processos de arquivamento, pois, consistindo em agrupar as pastas por assunto, apresenta a dificuldade de se escolher o melhor termo ou expressão que defina o assunto a ser arquivado.*

Geográfico: *método de ordenação que tem por eixo aspectos geográficos. Esse método é muito aconselhável quando o objetivo é ordenar a documentação de acordo com a divisão geográfica, que pode envolver a busca por região, estado, município, bairro, rua e local específico.*

Mnemônico: *busca combinar as letras do alfabeto de forma a auxiliar a memória na busca da informação no material de arquivo.*

Variadex: *tem por eixo as letras do alfabeto representadas por cores diferentes, ou seja, consiste em dar cores a um grupo de letras para buscar a informação. As cores podem variar de país para país, mas a regra geral é que as cores devem ser claras e contrastantes.*

Dica

Utilize o mnemônico MARSOVA para guardar os métodos padronizados:

Mnemônico
Automático
Rôneo
Soundex
Variadex

Quanto às regras de alfabetação, são as seguintes, segundo Mariano (2010, p. 3):

- **1ª Regra: Nome + sobrenome**

Luiz Carlos Oliveira
 João Barbosa
 Pedro Álvares Cabral
 Paulo Santos

Arquiva-se: BARBOSA, João
 CABRAL, Pedro Álvares
 OLIVEIRA, Luiz Carlos
 SANTOS, Paulo