

Universidade Federal de Mato Grosso

UFMT

Assistente em Administração

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ LEITURA: COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE VARIADOS GÊNEROS DISCURSIVOS.....	9
AS CONDIÇÕES DE PRODUÇÃO DE UM TEXTO E AS MARCAS COMPOSICIONAIS DE GÊNEROS TEXTUAIS DIVERSOS	11
■ VARIEDADES LINGUÍSTICAS	16
LINGUAGEM FORMAL E INFORMAL DA ESCRITA PADRÃO, ORALIDADE E ESCRITA.....	16
■ SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS	17
DENOTAÇÃO.....	17
CONOTAÇÃO	17
Sinonímia.....	17
Antonímia	17
■ PONTUAÇÃO.....	19
■ AS CLASSES DE PALAVRAS E SUAS FLEXÕES.....	21
EMPREGO DE ADJETIVOS	24
EMPREGO DE ADVÉRBIOS	26
EMPREGO DE PRONOMES	28
Colocação Pronominal	31
Emprego de Modos Verbais	32
Emprego de Tempos Verbais	32
EMPREGO DE PREPOSIÇÕES.....	37
EMPREGO DE CONJUNÇÕES	40
■ ESTRUTURA E FORMAÇÃO DAS PALAVRAS	41
■ PERÍODOS COMPOSTOS POR COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO	45
■ REGÊNCIAS VERBAL E NOMINAL	49
■ CONCORDÂNCIAS VERBAL E NOMINAL	50
■ COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL	54
■ ARGUMENTAÇÃO.....	59

INFORMÁTICA BÁSICA	67
■ HARDWARE: CONCEITOS BÁSICOS	67
PERIFÉRICOS E MEIOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS.....	69
PROCESSADORES	70
■ SOFTWARE: CONCEITOS BÁSICOS	71
■ CÓDIGOS MALICIOSOS (MALWARE) E FERRAMENTAS DE PROTEÇÃO (ANTIMALWARE)	73
■ MICROSOFT WINDOWS 10	81
■ EDITORES DE TEXTOS	94
LIBREOFFICE WRITER 7.6.6.....	94
MICROSOFT WORD 2016	100
■ PLANILHAS ELETRÔNICAS	105
LIBREOFFICE CALC 7.6.6	105
MICROSOFT EXCEL 2016.....	109
■ INTERNET: CONCEITOS BÁSICOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	120
NAVEGADORES	121
Microsoft Edge 124.0.2478.67.....	122
Mozilla Firefox 125.0.3	122
Google Chrome 124.0.6367.63	122
BUSCA NA WEB	123
■ CONCEITO E USO DE E-MAIL	124
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	135
■ ATENDIMENTO AO PÚBLICO	135
■ PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº13.460/2017 COM AS DEVIDAS ATUALIZAÇÕES)	136
■ ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (LEI Nº 12.527, DE 2011 COM AS DEVIDAS ATUALIZAÇÕES)	139
■ DOCUMENTOS – DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	157
REDAÇÃO DE DOCUMENTOS SEGUNDO O MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	157
■ PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	190

■	ARQUIVO	193
	TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO, MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO, CLASSIFICAÇÃO DE ARQUIVOS, GESTÃO DE DOCUMENTOS, ARQUIVOS PERMANENTES.....	193
	GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS	210
■	RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO	211
	RELAÇÕES INTERPESSOAIS.....	213
■	NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	217
	CONCEITOS, PRINCÍPIOS E FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO, NATUREZA E FINS	217
	PRINCÍPIOS BÁSICOS: LEGALIDADE, IMPESSOALIDADE, MORALIDADE, PUBLICIDADE E EFICIÊNCIA.....	220
■	NOÇÕES DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	225
	PROCESSOS E AS FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	225
	Conceitos e Ferramentas, Planejamento Estratégico Situacional.....	225
	Balanced Scorecard.....	233
■	NOÇÕES DE GOVERNANÇA E GESTÃO	234
■	GESTÃO DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO	239
■	NOÇÕES DE GESTÃO POR PROCESSOS E GESTÃO POR PROJETOS	245
■	CONCEITOS E FERRAMENTAS DA QUALIDADE	261
■	EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE	266
■	NOÇÕES DE ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	267
	CENTRALIZAÇÃO E DESCENTRALIZAÇÃO.....	268
	CONCENTRAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO	269
	ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA.....	271
	AUTARQUIAS, FUNDAÇÕES, EMPRESAS PÚBLICAS E SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA	272
■	INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO PÚBLICO	281
	PLANO PLURIANUAL, LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS E LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL	281
	ORÇAMENTO PÚBLICO	282
	RECEITAS PÚBLICAS.....	294
	DESPESAS PÚBLICAS	300
■	LICITAÇÕES E CONTRATOS PÚBLICOS (LEI N.º 14.133/2021 COM AS DEVIDAS ATUALIZAÇÕES)	304

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

COMUNICABILIDADE

A comunicabilidade é a qualidade do ato de comunicar. A comunicação inclui a transferência e a comunicação dos significados daquilo que se quer expressar. As formas de comunicação incluem: verbal (oral e escrita), não verbal (gestos e postura corporal) e paralinguística (tom da voz, ritmo da fala, pausas).

O processo de comunicação envolve os seguintes componentes:

- Emissor: pessoa que deseja comunicar uma mensagem;
- Codificador: mecanismo utilizado para exteriorizar a mensagem;
- Mensagem: expressão daquilo que o emissor pretende comunicar;
- Canal: meio pelo qual a mensagem é conduzida;
- Decodificador: mecanismo utilizado para decifrar a mensagem;
- Receptor: pessoa que recebe a mensagem do emissor.

A comunicação é eficaz quando a compreensão da mensagem por parte do receptor é compatível com o significado da mensagem que o emissor desejava transmitir. Quando a compreensão do receptor é diferente daquilo que o emissor deseja transmitir, então provavelmente houve algum tipo de ruído na comunicação. O ruído é qualquer tipo de prejuízo à comunicação. Os ruídos podem advir do emissor ou do receptor.

De acordo com Gil (2012) os ruídos decorrentes do emissor envolvem:

- **Falta de clareza nas ideias:** o emissor pode pensar rapidamente naquilo que deseja expressar e, caso não tenha facilidade de comunicação, pode não conseguir transmitir a ideia de maneira adequada. Isso ocorre porque não houve um aperfeiçoamento da mensagem;
- **Comunicação múltipla:** não falamos apenas com a voz, mas também com o nosso corpo. É importante que a comunicação oral seja condizente com a comunicação corporal. Quando isso não acontece, a comunicação pode ser falha;
- **Problemas de codificação:** a forma de exteriorizar a mensagem é tão importante quanto saber aquilo que pretende comunicar. Na comunicação oral é fundamental que a fala possibilite a compreensão da mensagem. Portanto, o emissor deve estar atento à velocidade da fala, à altura da fala, às pausas etc.;
- **Bloqueio emocional:** algumas emoções como a vergonha ou até mesmo o receio de falar errado pode ser um ruído da comunicação. Além disso, quando o assunto a ser comunicado desperta emoções intensas no emissor, a expressão daquilo que se pretende dizer pode ser prejudicada;

- **Hábitos de locução:** o uso excessivo de gírias, de palavras desconhecidas ou de algumas expressões como “está entendendo?” pode distrair o receptor ou causar irritação;
- **Suposições acerca do receptor:** se o emissor supõe que o emissor já tem conhecimento de determinado assunto ou tem uma opinião formada sobre aquilo, a comunicação pode não se completar. Pode ser que o emissor omita algumas informações de sua fala, pois considera que o receptor já sabe sobre aquilo, mas a suposição pode não ser verdadeira.

Já os ruídos decorrentes do receptor envolvem, segundo Gil (2012):

- **Audição seletiva:** o receptor pode focar sua atenção apenas nos pontos que considera importante, prejudicando o entendimento da mensagem como um todo;
- **Desinteresse:** apesar de presente fisicamente, o receptor pode estar desinteressado o suficiente para não conseguir reter nenhuma informação transmitida pelo emissor;
- **Avaliação prematura:** ocorre quando o receptor acredita que o fato de ter ouvido com atenção o início da mensagem é suficiente para compreender todo o contexto. No entanto, no decorrer da mensagem, o sentido pode ser alterado, portanto, a compreensão do receptor não será compatível com o significado pretendido pelo emissor;
- **Preocupação com a resposta:** às vezes o receptor se preocupa tanto com a resposta que deverá apresentar para o receptor, que não se atenta à toda a mensagem;
- **Crenças e atitudes:** cada um de nós possuímos crenças. Se a mensagem que o emissor está passando for contrária às crenças do receptor, ou ainda se o emissor está criticando as crenças do receptor, esse último pode se sentir ofendido;
- **Reação ao emissor:** a reação ao emissor em razão do sotaque, vestimenta ou gestos, por exemplo, pode contribuir para que a mensagem não seja recebida da forma como foi idealizada;
- **Preconceitos e estereótipos:** os preconceitos podem impedir a pessoa de falar, pois o receptor antecipa aquilo que o emissor pretende dizer;
- **Experiências anteriores:** as experiências passadas podem contribuir para que o receptor filtre ou distorça as mensagens recebidas;
- **Atribuição de intenções:** o receptor pode estar preocupado em atribuir intenções ao emissor – ou seja, tentar deduzir a mensagem que ele quer falar – ao ponto de não conseguir entender (ou até se privar de entender) o verdadeiro significado da mensagem;
- **Comportamento defensivo:** quando o receptor entende a mensagem do emissor como uma acusação ou crítica, as respostas podem assumir um formato de autodefesa.

APRESENTAÇÃO

Além de uma comunicação eficaz, no atendimento ao público é necessário que se tenha uma boa apresentação. Isso significa que além de bem vestido, a aparência do trabalhador, de uma forma geral, deve ser bem cuidada. Estar bem vestido não está associado

a vestir uma roupa cara, mas sim usar uma roupa limpa e que seja adequada ao ambiente de trabalho. Se a organização possui um uniforme, o funcionário deve utilizá-lo.

Dependendo do ambiente de trabalho, pode não ser apropriado trabalhar vestindo regatas e bermudas, por exemplo. Os calçados também devem ser apropriados, pois algumas organizações e profissões podem requerer o uso de sapatos fechados, como em laboratórios e hospitais.

Cabelos e unhas limpos também indicam uma boa apresentação. O excesso de perfume ou cremes deve ser evitado, pois podem não agradar ou até mesmo causar alergia aos clientes e colegas de trabalho. Nesse caso, menos é mais.

| ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE

Quando o cliente procura uma organização ou um atendimento específico, ele espera ser atendido em suas necessidades. É importante que o trabalhador dedique sua atenção ao cliente, interrompendo as suas atividades e escutando a demanda do cliente. Nesse caso, ter empatia é fundamental. O funcionário deve ser capaz de se colocar no lugar do outro e entender a importância daquela solicitação feita pelo cliente.

Também é indispensável a cortesia. Isso significa que o cliente deve ser tratado como tal, evitando-se intimidade ou informalidade. Ser cortês significa ser educado e formal na medida certa. O excesso de formalidade também deve ser evitado porque pode dificultar a comunicação. Iniciar o atendimento com “bom dia” ou “boa tarde” e perguntando como está a pessoa, somado ao tom de voz e expressões faciais agradáveis é uma forma de ser cortês.

Finalmente, o cliente deve perceber que o trabalhador tem interesse em suas demandas, que está atento a elas e que buscará resolvê-las. O interesse em ouvir e responder as necessidades do cliente é essencial.

A atenção, cortesia e interesse devem ser redobrados quando o cliente tiver alguma deficiência física ou mental, for idoso, gestante ou tiver outra condição específica.

| PRESTEZA, EFICIÊNCIA, OBJETIVIDADE, TOLERÂNCIA

A presteza e a eficiência no atendimento ao público indicam que o trabalhador consegue ser ágil e atender com qualidade as necessidades do cliente. É importante lembrar que de nada adianta atender à solicitação de forma rápida, se não for atendida corretamente. Sendo assim, quando se fala de presteza e eficiência, espera-se que estejam acompanhadas também de um serviço de qualidade.

O atendimento eficiente foca nos aspectos essenciais para que a demanda do cliente seja atendida. Ou seja, deve haver objetividade no atendimento. Trabalhador e cliente não devem despender tempo com assuntos que não são relevantes para a resolução do problema. Ademais, o trabalhador deve evitar solicitar ou recolher qualquer tipo de informação desnecessária. Por que pedir o e-mail do cliente se nada lhe será enviado por esse canal de comunicação? Ou por que solicitar a data de nascimento da mãe do cliente se isso nada acrescenta para as necessidades da solicitação?

A tolerância e a paciência também são virtudes que o trabalhador deve comportar. Nem sempre o cliente sabe explicar exatamente o que deseja. Algumas vezes o cliente pode ter dificuldade em compreender as informações que o trabalhador solicita.

Em outras situações o cliente pode estar nervoso ou impaciente porque não foi atendido em sua solicitação anterior e acaba “descontando” no trabalhador. Por essa razão, o trabalhador deve ser tolerante, capaz de ouvir e também de falar de diferentes maneiras para diferentes clientes, além de ter paciência com situações que não pode resolver.

| DISCRIÇÃO, CONDUTA

Ser discreto no atendimento ao público significa se comportar de maneira mais reservada. É fundamental que o trabalhador evite brincadeiras e comentários que possam ofender o cliente. As opiniões que não contribuem para o atendimento também devem ser poupadas.

Os trabalhadores devem ser cautelosos com quaisquer outras atitudes que incomodam os clientes ou colegas de trabalho, tais como falar ou rir alto, interromper desnecessariamente um atendimento, receber notificações (em volume alto) no celular a todo instante, entre outras. Em situações delicadas, o trabalhador deve ser discreto no sentido de não expor o cliente e não ser inconveniente.

Profissionais com boa conduta são capazes de obter a confiança e o respeito dos clientes, colegas de trabalho e superiores. Aqueles que são discretos e com boa conduta tratam os clientes de forma impessoal, mas personalizada. Isso significa que não há critérios de preferência ou de distinção entre aqueles que são atendidos, mas o funcionário é capaz de atender com exclusividade, sigilo e profissionalismo cada um deles, de acordo com suas necessidades.

PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI Nº 13.460/2017 COM AS DEVIDAS ATUALIZAÇÕES)

| INTRODUÇÃO

A prestação de serviços públicos não pode alcançar sua finalidade se ela não servir para o seu público-alvo, que são os seus próprios usuários. Assim, como uma forma de promover maior excelência e qualidade na prestação dos serviços públicos, deve ser assegurada aos usuários a defesa de seus direitos. Além disso, deve-se permitir que eles tenham sua participação garantida.

Nesse sentido, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é a lei que dispõe sobre a participação, a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. É importante analisar os principais dispositivos dessa lei, bem como as alterações mais recentes, introduzidas pela Lei nº 14.015, de 2020.

Preliminarmente, cumpre ressaltar que os dispositivos apresentados pela referida lei se aplicam à Administração Pública direta e indireta da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, nos

termos do inciso I, § 3º, art. 37, da Constituição Federal. Porém, não são somente as pessoas jurídicas de direito público: o § 3º, do art. 1º, dispõe também que o regime dessa lei é aplicável, subsidiariamente, nos serviços públicos prestados por particulares.

O art. 2º, da Lei Federal nº 13.460, traz alguns **conceitos iniciais** que são importantes para o entendimento da matéria.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

*I - **usuário** - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;*

*II - **serviço público** - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;*

*III - **administração pública** - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;*

*IV - **agente público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e*
*V - **manifestações** - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.*

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários

O art. 5º dispõe que o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços. Para que isso ocorra, é imputada aos prestadores do serviço público uma série de deveres e **diretrizes** que devem ser seguidos para garantir essa prestação do serviço público com excelência. Essas diretrizes são, *in verbis*:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI - comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

É o art. 6º, todavia, que apresenta os **direitos** dos **usuários** do serviço público. São uma série de prerrogativas que devem ser respeitadas pelo Estado ou por aquele cujo serviço público foi outorgado. Assim, são direitos básicos dos usuários, *in verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

Atenção! Pela leitura dos direitos básicos do usuário, percebe-se que o serviço público pode ser suspenso quando o usuário deixa de pagar a respectiva tarifa. O que a lei protege é a comunicação prévia dessa suspensão. Todavia, é vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento, por parte do usuário, que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou em dia anterior a feriado. Esta é uma exceção introduzida recentemente pela Lei nº 14.015, de 2020.

O art. 7º trata da Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (§ 1º, do art. 7º).

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, dados relacionados a:

Art. 7º [...]

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

[...]

Por fim, o art. 8º apresenta os **deveres** dos **usuários** quando usufruem do serviço público. Assim, são obrigações dos usuários:

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Manifestação dos Usuários

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10 A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A Lei nº 13.460, de 2017, permite que, para garantir seus direitos, o usuário apresente manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente (arts. 9º e 10).

A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, por correspondência convencional ou, ainda, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. Neste caso, poderá a Administração Pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário (§§ 1º a 7º, art. 10).

Art. 12 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Por fim, o art. 23 dispõe sobre a avaliação dos serviços públicos, que deverá ser feita com base nos seguintes aspectos:

Art. 23 *Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:*

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
IV - quantidade de manifestações de usuários; e
V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

I REFERÊNCIAS

CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direito administrativo**. 28ª ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2015.

CRETELLA JÚNIOR, J. **Manual de Direito Administrativo**. Rio de Janeiro: Forense, 1980.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 44ª ed. Editora Malheiros, 2020.

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (LEI Nº 12.527, DE 2011 COM AS DEVIDAS ATUALIZAÇÕES)

Daremos início ao estudo da Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação) — como o próprio nome já diz, é a lei responsável por regular o acesso às informações.

Nessa esteira, cumpre ressaltar que o direito do acesso à informação possui guarida constitucional conforme estabelece o inciso XXXIII, do art. 5º; o inciso II, do § 3º, do art. 37; e o § 2º, do art. 216, da Constituição Federal.

Observemos os dispositivos abaixo:

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;

[...]

Art. 37 [...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

[...]

II - O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

[...]

Art. 216 [...]

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

Com base, portanto, nas previsões constitucionais, foi necessária uma lei que regulamentasse o acesso à informação, protegendo os direitos fundamentais.

A Administração Pública direta (União, estados, Distrito Federal e municípios) será responsável por garantir o acesso à informação, estando, também, subordinada a essas regras.

A subordinação dar-se-á aos órgãos públicos que integram os três Poderes, quais sejam: Legislativo, Judiciário e Executivo. Entretanto, não somente a eles, se estendendo o alcance à corte de contas e ao ministério público.

Importante!

Cortes de contas são os tribunais de contas brasileiros, que consistem em órgãos independentes e técnicos que auxiliam o Poder Legislativo. Sua especialidade é a fiscalização, sob o aspecto técnico, das contas públicas.

Ainda com relação ao acesso à informação, no âmbito do **Poder Executivo federal**, também foram estabelecidos procedimentos para sua garantia.

Além disso, por meio do **Decreto nº 7.724, de 2012**, foram instituídos procedimentos para a classificação de informações sob restrição de acesso.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

Além da subordinação da Administração Pública direta, teremos a da Administração Pública indireta, composta das autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, abarcando, ainda, outras entidades controladas, direta ou indiretamente, pela União, pelos estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios.

Assim, a Lei de Acesso à Informação (LAI) deve ser observada por todas as esferas de governo, abarcando os três Poderes, de acordo com o art. 1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Vejamos:

Art. 1º *Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal*

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e do Ministério Público