



ANPD

**Qualquer área de formação
(Suporte)**

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ESSA APOSTILA FOI ELABORADA

APÓS A PUBLICAÇÃO DO EDITAL OFICIAL 2025

Sumário

COMO SE PREPARAR PARA CONCURSOS PÚBLICOS	6
1. Entenda o que é um concurso público	6
2. Interprete o edital com atenção	6
3. Monte um plano de estudo realista	6
4. Use métodos de estudo eficazes	7
5. Resolva questões anteriores	7
6. Simulados e revisões semanais	7
7. Organização de materiais	7
8. Cuide da sua saúde física e mental	8
9. Como manter a motivação	10
Capítulo 1 – Administração e Rotinas de Escritório	12
1.1 Técnicas de Arquivamento, Protocolo e Tramitação de Documentos	23
1.2 Gestão Básica de Processos e de Documentos Físicos e Digitais	27
1.3 Atendimento ao Público e Comunicação Institucional	31
1.4 Planejamento e Organização do Trabalho Administrativo	35
Capítulo 2 Noções de Tecnologia da Informação.	39
2.1 Conceitos Básicos de Tecnologia da Informação (TI)	39
2.2 Conceitos básicos de informática e tecnologia	60
2.2 Organização de informações em planilhas e editores de texto	62
2.3 Utilização de sistemas informatizados de gestão administrativa	65
2.4 Noções de segurança da informação	68
3 Lei nº 13.460/2017 - Proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos	71
4 Teoria da Regulação	74
4.1 Direito Administrativo Regulatório	81

4.2 Regulação Econômica e Fundamentos da Economia	84
4.4 Teoria dos Jogos	90
Capítulo 5 – Segurança da Informação	93
5.1 Gestão e Resposta a Incidentes de Segurança da Informação	106
5.2 Normas ISO/IEC 27001, 27002 e 29151	109
5.3 Criptografia	111
5.4 Medidas Técnicas e Administrativas de Segurança da Informação	113
6. Gestão de Riscos	115
6.1 Metodologias de Mapeamento, Mensuração e Gestão de Riscos	115
Capítulo 7 – Proteção de Dados Pessoais e Privacidade	120
7.1 – Âmbito de Aplicação da Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	130
QUESTÕES OBJETIVAS – ATIVIDADES TÉCNICAS DE SUPORTE – NS (300)	155
GABARITO	160
BIBLIOGRAFIA SUGERIDA	161



Este material está de acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa. Todos os direitos são reservados à Pedagogika Editora, conforme a Lei de Direitos Autorais (Lei Nº 9.610/98). A venda e reprodução em qualquer meio, seja eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro, são proibidas sem a permissão prévia.

COMO SE PREPARAR PARA CONCURSOS PÚBLICOS

1. Entenda o que é um concurso público

Um concurso público é um processo seletivo utilizado por órgãos públicos para preencher vagas efetivas. As seleções geralmente envolvem provas objetivas, discursivas, títulos ou práticas. Entender as regras do edital é o primeiro passo.

2. Interprete o edital com atenção

Leia o edital integralmente e destaque os pontos principais:

- Data das provas
- Matérias exigidas
- Critérios de aprovação
- Pontuação mínima
- Peso de cada disciplina
- Cargos e número de vagas

3. Monte um plano de estudo realista

Organize um cronograma considerando o tempo disponível, seus compromissos e as disciplinas cobradas. Divida seu tempo entre revisão, teoria e resolução de questões. Uma sugestão de distribuição semanal:

Dia da Semana	Manhã	Tarde	Noite
Segunda	Português	Direito Administrativo	Questões anteriores
Terça	Raciocínio Lógico	Atualidades	Revisão
Quarta	Matemática	Direito Constitucional	Questões anteriores
Quinta	Português	Informática	Revisão
Sexta	Ética no Serviço Público	Administração Pública	Questões e Resumos
Sábado	Simulado	Correção de Simulado	Descanso
Domingo	Leitura Leve	Planejamento da Semana	Descanso

Adapte esse modelo conforme o edital e suas necessidades.

4. Use métodos de estudo eficazes

- Resumos: ajude seu cérebro a reter conteúdo criando seus próprios resumos.
- Flashcards: ótimos para revisar fórmulas, leis e conceitos.
- Mapas mentais: úteis para revisar temas amplos.
- Método Pomodoro: estude 25 minutos e descanse 5. Após 4 blocos, descanse mais.

5. Resolva questões anteriores

Resolver provas anteriores é fundamental. Isso ajuda a:

- Conhecer o estilo da banca
- Treinar o tempo de prova
- Fixar o conteúdo
- Sites como QConcursos, EstudeGrátis ou TEC Concursos podem ajudar.

6. Simulados e revisões semanais

Realize simulados aos fins de semana e corrija com atenção. Identifique pontos fracos e foque neles na próxima semana. Revise o conteúdo já estudado toda semana (30% do tempo).

7. Organização de materiais

Mantenha pastas organizadas com:

- Editais
- Cronogramas
- PDFs e apostilas
- Resumos próprios
- Provas resolvidas

Exemplo de organização digital (por pasta):

■ Concurso XYZ

|— ■ Edital.pdf

|— ■ Resumos

| |— Português.docx

| |— Direito Constitucional.docx

- |— ■ Questões
- | |— Prova_2023_comentada.pdf
- |— ■ Cronogramas
- | |— CronogramaSemanal.xlsx

8. Cuide da sua saúde física e mental

- Durma bem
- Alimente-se adequadamente
- Pratique atividade física leve
- Respeite seus limites e mantenha pausas regulares

✦ COMO USAR A PLANILHA DE ESTUDOS

1. Defina sua disponibilidade semanal: comece preenchendo na planilha os horários reais em que você pode estudar. Seja realista e considere obrigações fixas, como trabalho, cursos ou compromissos pessoais.
2. Priorize as disciplinas básicas e específicas: divida o tempo entre conhecimentos básicos (como Português, Raciocínio Lógico e Legislação Geral) e conhecimentos específicos do edital. Caso o edital ainda não tenha sido publicado, estude com base em editais anteriores do mesmo órgão ou banca.
3. Organize os blocos de estudo: cada bloco de estudo da planilha dura em média 50 minutos, com intervalos de 10 a 15 minutos. Isso melhora a concentração e evita a fadiga mental.
4. Reserve um tempo fixo para revisões: dedique um dos períodos do sábado ou domingo apenas para revisar conteúdos estudados durante a semana. Utilize resumos, flashcards ou mapas mentais.
5. Insira simulados quinzenais: simule as condições da prova, com tempo cronometrado e ambiente silencioso. Marque um domingo pela manhã ou à tarde para isso. Após o simulado, corrija as questões, identifique erros e direcione os estudos futuros.

✦ ROTINA DE ESTUDOS EFICIENTE

ANPD 2025 Qualquer área de formação (Suporte)

- Comece o dia com metas claras: antes de iniciar, revise o que será estudado e anote suas metas do dia em um caderno ou aplicativo.
- Mantenha um local fixo e organizado para estudo: evite distrações e tenha por perto apenas o material necessário.
- Use a técnica Pomodoro: 25 minutos de foco, 5 de descanso. A cada quatro ciclos, uma pausa maior de 15 a 30 minutos. A planilha está adaptada para esse método.
- Mantenha o celular fora de vista ou use aplicativos bloqueadores de redes sociais durante o estudo.
- Durma bem e alimente-se de forma equilibrada. O rendimento nos estudos depende de saúde física e mental.

✦ REVISÕES SEMANAIS E MENSAIS

- Use a técnica de revisão escalonada (ou revisão espaçada):

1. 1ª revisão: 24 horas após o estudo do conteúdo
2. 2ª revisão: 7 dias depois
3. 3ª revisão: 30 dias depois

- Para as revisões, use:
 - Mapas mentais e resumos
 - Questões de provas anteriores
 - Explicações em vídeo ou podcasts

✦ MOTIVAÇÃO E AUTOCONTROLE

- Tenha um mural visível com frases motivacionais e lembretes do seu objetivo final.
- Crie um sistema de recompensas: por exemplo, ao concluir todos os estudos da semana, permita-se assistir um filme, comer algo especial ou fazer uma atividade de lazer.
- Acompanhe seu progresso: a planilha de estudos tem um espaço para registrar quantas horas você estudou por semana. Isso gera motivação e permite ajustes no planejamento.

✦ DICAS EXTRAS PARA O DIA DA PROVA

9. Como manter a motivação

- Estabeleça metas semanais
 - Comemore pequenas conquistas
 - Tenha uma rede de apoio
 - Visualize seu objetivo final
- Durma bem na noite anterior, evite estudar no último dia e prefira atividades leves como leitura tranquila ou caminhada.
- Leve água, lanche leve, canetas pretas extras, documento com foto e chegue com antecedência ao local de prova.
- Leia atentamente o enunciado das questões. Muitas pegadinhas estão na forma como as perguntas são feitas.
- Se travar em uma questão, marque para revisar depois. O tempo é valioso.
- Faça primeiro as questões mais fáceis ou que você domina. Isso aumenta a confiança.

✦ CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Revise apenas tópicos leves
 - Durma bem na véspera
 - Alimente-se de forma equilibrada
 - Leve os documentos e materiais obrigatórios
 - Chegue cedo ao local de prova
- Disciplina e constância são mais importantes do que quantidade extrema de horas. Estudar bem por 2 horas todos os dias, com método, é melhor do que estudar 10 horas um dia e parar nos outros.
- Revise, faça questões, simule provas. A prática leva à memorização e ao domínio das bancas examinadoras.

ANPD 2025 Qualquer área de formação (Suporte)

– Mantenha a calma e lembre-se de que cada dia de estudo é um passo mais próximo da aprovação.

Capítulo 1 – Administração e Rotinas de Escritório

Conceito de Administração

A administração é uma área do conhecimento que estuda e aplica práticas, teorias e técnicas voltadas à organização e ao gerenciamento de recursos, processos e pessoas com o objetivo de alcançar resultados de forma eficiente e eficaz.

Ela está presente em todos os tipos de organização — públicas, privadas e do terceiro setor — e envolve um conjunto de funções que garantem o bom funcionamento das atividades.

Definição clássica:

Segundo Henri Fayol, considerado um dos pais da administração moderna, administrar é **prever, organizar, comandar, coordenar e controlar**.

Funções básicas da administração:

- **Planejar:** definir metas e traçar estratégias para alcançá-las;
- **Organizar:** distribuir recursos (humanos, materiais, financeiros) de maneira adequada;
- **Dirigir:** orientar e liderar pessoas para que executem as tarefas conforme planejado;
- **Controlar:** monitorar e avaliar os resultados, corrigindo desvios, quando necessário.

Essas funções são interdependentes e contínuas, formando um ciclo dinâmico.

Importância da Administração no Serviço Público

No contexto dos órgãos públicos, a administração eficiente é essencial para garantir:

- A correta aplicação de recursos públicos;
- O atendimento eficaz das demandas da população;
- A organização do trabalho das equipes administrativas.

Exemplo prático:

Um setor administrativo que estabelece um calendário de atendimento ao público, organiza arquivos físicos e digitais, e monitora o desempenho dos servidores está aplicando as funções administrativas.

Rotinas de Escritório

Rotinas de escritório são os **conjuntos de procedimentos padronizados** realizados diariamente ou com frequência regular para garantir o funcionamento eficiente e organizado de um setor administrativo.

Essas rotinas variam de acordo com o tipo de órgão ou empresa, mas em geral envolvem atividades relacionadas à **documentação, comunicação, controle de informações, atendimento e suporte administrativo.**

Principais rotinas administrativas de um escritório:

- 1. Protocolo de Documentos:**
Envolve o registro de entrada e saída de documentos. Pode ser feito manualmente (em livros de protocolo) ou por meio de sistemas digitais como o SEI (Sistema Eletrônico de Informações).
- 2. Arquivamento:**
Organização de documentos físicos ou digitais para facilitar a consulta futura. Pode seguir métodos como o alfabético, numérico, geográfico ou temático.
- 3. Atendimento ao Público:**
Recepção, orientação e encaminhamento de cidadãos, servidores ou fornecedores. Pode ocorrer presencialmente, por telefone, e-mail ou sistema eletrônico.
- 4. Elaboração de Documentos Oficiais:**
Redação de memorandos, ofícios, requerimentos, circulares, atas, entre outros, de acordo com as normas da redação oficial.
- 5. Controle de Agenda e Compromissos:**
Organização da rotina de trabalho de chefias, reuniões, prazos e compromissos institucionais.

6. **Gestão de Materiais:**

Solicitação, recebimento, distribuição e controle de estoque de materiais de expediente.

7. **Uso de Sistemas e Ferramentas Digitais:**

Operação de softwares como editores de texto, planilhas eletrônicas, e-mails institucionais, entre outros recursos tecnológicos que otimizam o trabalho diário.

Importância das rotinas:

- Garantem padronização e qualidade no atendimento;
- Aumentam a eficiência dos processos internos;
- Facilitam o treinamento de novos servidores;
- Reduzem erros e retrabalho.

Exemplo prático:

Em um setor de recursos humanos, a rotina diária pode incluir: protocolar pedidos de férias, responder e-mails de servidores, organizar pastas funcionais e emitir declarações. Cada uma dessas tarefas segue um fluxo já conhecido, com responsabilidades e prazos definidos.

Técnicas Administrativas

As técnicas administrativas são **ferramentas práticas utilizadas para aplicar os princípios e funções da administração** no dia a dia das organizações. Elas visam tornar os processos mais organizados, produtivos e eficazes.

Enquanto os princípios administrativos são mais conceituais, as técnicas são **procedimentos objetivos**, ensináveis e replicáveis.

Principais técnicas administrativas aplicadas em escritórios:

1. **Planejamento Administrativo:**

Técnica que consiste em estabelecer **objetivos, metas e ações**, prevendo recursos e

prazos. Pode ser estratégico (longo prazo), tático (médio prazo) ou operacional (curto prazo).

Exemplo: Definir um cronograma mensal para entrega de relatórios gerenciais.

2. **Organização de Recursos:**

Refere-se à **estruturação de equipes, divisão de tarefas, disposição física do escritório e uso de ferramentas** adequadas.

Exemplo: Criar uma escala de atendimento e definir quem será responsável pelo protocolo de documentos.

3. **Delegação de Tarefas:**

Técnica de distribuir responsabilidades conforme as competências de cada servidor, promovendo maior produtividade.

Exemplo: Um assistente técnico fica responsável pela atualização da agenda da chefia, enquanto outro cuida do arquivamento.

4. **Controle de Processos:**

Envolve o **acompanhamento de atividades, verificação de prazos e qualidade**, correção de desvios e padronização de procedimentos.

Exemplo: Criar uma planilha de acompanhamento de demandas com prazos e status.

5. **Comunicação Administrativa:**

Utilização correta de **canais, tipos de documentos e linguagem** para garantir a fluidez da informação na instituição.

Exemplo: Uso adequado de memorandos e ofícios para comunicações formais.

6. **Tomada de Decisão:**

Técnica que envolve a análise de dados, alternativas e riscos para escolher a melhor solução para determinado problema administrativo.

Exemplo: Optar por digitalizar arquivos antigos para liberar espaço físico e facilitar consultas.

Importância das técnicas administrativas:

- Favorecem a gestão eficiente de tempo e recursos;
- Evitam retrabalho e desperdício;
- Melhoram a comunicação entre setores;
- Aumentam a qualidade do serviço prestado.

Documentação Oficial

A documentação oficial compreende os **instrumentos de comunicação formal utilizados pela Administração Pública** para registrar, informar, requerer ou encaminhar assuntos administrativos, jurídicos e operacionais. Esses documentos seguem um **padrão normativo estabelecido pela redação oficial**, com foco na clareza, objetividade e impessoalidade.

Características da redação oficial:

- **Clareza:** uso de linguagem compreensível e direta;
- **Objetividade:** eliminação de rodeios e termos desnecessários;
- **Formalidade:** uso de tratamento impessoal e respeito à hierarquia;
- **Uniformidade:** padronização do vocabulário e da estrutura dos textos.

Principais tipos de documentos oficiais:

1. Memorando:

Comunicação **interna** entre unidades administrativas de um mesmo órgão.

Exemplo: Memorando de solicitação de apoio técnico entre setores da mesma secretaria.

2. **Ofício:**

Comunicação formal com **entidades externas ou superiores hierárquicos**, geralmente para encaminhar documentos, responder solicitações ou fazer convites.

Exemplo: Ofício enviado por uma prefeitura a um órgão estadual solicitando recursos.

3. **Requerimento:**

Documento em que um servidor ou cidadão **pede algo formalmente** à autoridade competente.

Exemplo: Requerimento de licença prêmio.

4. **Ata:**

Registro fiel e resumido de reuniões, sessões ou assembleias.

Exemplo: Ata de reunião do conselho administrativo de uma autarquia.

5. **Circular:**

Comunicação **padronizada** destinada a vários destinatários, com orientações ou comunicados administrativos.

Exemplo: Circular informando alteração no horário de expediente.

6. **Despacho:**

Manifestação da autoridade em resposta a requerimentos ou processos administrativos.

Exemplo: "Defiro o pedido de afastamento para curso de capacitação."

Pontos fundamentais da redação de documentos oficiais:

- Evitar linguagem coloquial ou subjetiva;
 - Utilizar pronomes e verbos na **terceira pessoa**;
 - Seguir a padronização definida pelo **Manual de Redação da Presidência da República**;
 - Usar **fonte legível, espaçamento padrão e formatação clara**.
-

Exemplo prático – trecho de um ofício:

OFÍCIO Nº 125/2025 – GAB/SEDUC

Senhor Secretário,

Encaminhamos, para apreciação dessa Secretaria, o Plano de Ações Educacionais referente ao exercício de 2026, elaborado conforme as diretrizes estabelecidas na Resolução nº 03/2025.

Atenciosamente,

Maria Lima

Coordenadora Administrativa

Secretaria Municipal de Educação

Tecnologias Aplicadas ao Escritório

A transformação digital tem impactado significativamente a rotina dos escritórios, especialmente nos setores administrativos do serviço público. O uso de tecnologias melhora a produtividade, otimiza processos, reduz custos e facilita o acesso à informação.

As tecnologias aplicadas ao ambiente de escritório envolvem tanto **equipamentos** quanto **softwares e sistemas**, que auxiliam na execução de tarefas operacionais e gerenciais.

Principais tecnologias utilizadas:

1. Pacote Office e similares (LibreOffice, Google Docs):

- **Word/Writer:** para edição de textos e documentos oficiais;
- **Excel/Calc:** para planilhas de controle, cálculos e relatórios;
- **PowerPoint/Impress:** para apresentações institucionais.

2. **Sistemas de Protocolo e Documentação Eletrônica:**

- **SEI (Sistema Eletrônico de Informações):** amplamente utilizado na administração pública para tramitação e gestão de processos administrativos digitais.

3. **Sistemas de Gestão de Recursos Humanos:**

- Utilizados para controle de frequência, folha de pagamento, gestão de benefícios e registros funcionais de servidores.
- **Exemplo:** SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos – Governo Federal).

4. **E-mail Corporativo:**

- Ferramenta essencial de comunicação oficial interna e externa.
- Permite registro e acompanhamento de mensagens formais, com anexos e históricos.

5. **Agenda e Calendário Eletrônico:**

- Aplicativos como Outlook, Google Agenda ou versões integradas aos sistemas institucionais para agendamento de compromissos, prazos e reuniões.

6. **Digitalização e Arquivamento Eletrônico:**

- Escâneres e sistemas de GED (Gestão Eletrônica de Documentos) permitem a digitalização e organização de arquivos em meio digital, reduzindo o uso de papel.

7. **Assinatura Digital:**

- Tecnologia que garante a **autenticidade e integridade** de documentos eletrônicos, substituindo a assinatura manuscrita.
- Utiliza certificados digitais como o **ICP-Brasil**.

8. Softwares de Atendimento (Help Desk):

- Utilizados para registrar e acompanhar solicitações, dúvidas e problemas técnicos dos usuários internos ou externos.
-

Vantagens do uso da tecnologia no escritório:

- Maior agilidade e padronização nos processos;
 - Redução de erros e retrabalho;
 - Melhor controle de prazos e metas;
 - Acesso remoto e seguro a documentos e informações;
 - Sustentabilidade com redução do uso de papel.
-

Exemplo prático:

Em um setor de protocolo, a utilização do SEI permite registrar eletronicamente a entrada de documentos, autuar processos digitais, encaminhá-los entre setores e arquivá-los com segurança — tudo sem impressão em papel, com rastreamento completo.

Ética e Postura Profissional no Ambiente Administrativo

A atuação no ambiente administrativo, especialmente no setor público, exige do servidor ou colaborador **comprometimento com princípios éticos e postura profissional adequada**. Esses elementos são fundamentais para garantir a confiança da sociedade, a integridade dos processos e o bom funcionamento da administração.

Ética profissional

Ética é o **conjunto de princípios morais** que orientam o comportamento humano, definindo o que é certo ou errado em determinadas situações.

No contexto do trabalho, a ética profissional se traduz em **atitudes de respeito, responsabilidade e justiça** diante das funções desempenhadas.

Princípios éticos na administração pública:

- **Legalidade:** agir conforme as leis e regulamentos;
 - **Moralidade:** observar os valores morais aceitos pela coletividade;
 - **Impessoalidade:** tratar a todos com igualdade, sem favorecimentos;
 - **Eficiência:** buscar os melhores resultados com os recursos disponíveis;
 - **Transparência:** garantir acesso à informação e prestação de contas.
-

Postura profissional

A postura profissional está relacionada à **conduta, comportamento e atitudes do servidor** no exercício de suas atividades. Isso inclui:

- **Pontualidade e assiduidade;**
 - **Respeito à hierarquia e aos colegas;**
 - **Discrição e sigilo sobre assuntos internos;**
 - **Organização e zelo pelos bens públicos;**
 - **Proatividade e colaboração;**
 - **Apresentação pessoal adequada ao ambiente institucional.**
-

Exemplos de atitudes éticas e profissionais:

Situação	Atitude Ética e Profissional
Receber um processo sigiloso	Manter confidencialidade e armazenar em local seguro
Chegar atrasado frequentemente	Compromete a imagem profissional e o bom andamento do setor
Usar recursos públicos para fins pessoais	Fere os princípios da moralidade e do interesse coletivo
Atender o público com cortesia	Demonstra respeito e promove um bom atendimento
Fazer "vista grossa" para irregularidades	Fere o dever de lealdade e responsabilidade com o serviço

Normas e códigos de conduta:

O servidor público deve seguir o **Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto nº 1.171/1994)** e regulamentos específicos da instituição em que atua.

Importância da ética e postura:

- Promove um ambiente de confiança e respeito;
- Evita conflitos interpessoais e administrativos;
- Fortalece a imagem da administração pública perante a sociedade;
- Garante o cumprimento da missão institucional com justiça e responsabilidade.

1.1 Técnicas de Arquivamento, Protocolo e Tramitação de Documentos

A boa organização dos documentos é essencial para o funcionamento eficiente de qualquer setor administrativo, especialmente no serviço público. Saber arquivar corretamente, registrar adequadamente os documentos e acompanhar sua tramitação garante **segurança, rastreabilidade e agilidade na tomada de decisões**.

1. Arquivamento de Documentos

Arquivar é o ato de guardar documentos de forma organizada, permitindo seu fácil acesso quando necessário. Para isso, é preciso conhecer os princípios e as técnicas da **arquivologia**.

Classificação dos arquivos:

- **Corrente:** documentos em uso frequente.
- **Intermediário:** documentos pouco utilizados, mas que ainda precisam ser guardados.
- **Permanente:** documentos de valor histórico ou legal, que devem ser preservados.

Técnicas de arquivamento:

- **Ordem alfabética:** por nome de pessoa, empresa ou órgão.
- **Ordem numérica:** por número de processo, matrícula ou protocolo.
- **Ordem cronológica:** por data.
- **Ordem geográfica:** por local (estado, cidade, unidade).
- **Ordem por assunto:** por temas previamente definidos.

Recomendações:

- Utilizar **etiquetagem padronizada**;
- Manter documentos em **pastas, caixas ou arquivos digitais**, conforme normas internas;

- Evitar locais com umidade ou luz direta.
-

2. Protocolo de Documentos

O protocolo é a **atividade de registro, recebimento e expedição de documentos** no âmbito de uma organização pública. Ele é responsável por formalizar a entrada e a saída de qualquer tipo de correspondência ou expediente.

Etapas do protocolo:

1. **Recebimento:** o documento é entregue fisicamente ou por meio eletrônico.
2. **Classificação:** identificação do tipo de documento (ofício, memorando, requerimento, etc.).
3. **Registro:** atribuição de número de protocolo e data.
4. **Autuação:** criação de um processo administrativo, se necessário.
5. **Distribuição:** encaminhamento ao setor responsável.

Tipos de protocolo:

- **Aberto:** o interessado acompanha todo o trâmite do processo.
 - **Fechado:** o processo tramita internamente, sem acesso irrestrito.
-

3. Tramitação de Documentos

A tramitação é o **movimento dos documentos entre setores**, departamentos ou órgãos, até que se cumpra o objetivo final (análise, aprovação, arquivamento, etc.).

Meios de tramitação:

- **Física:** com circulação de papel.
-

- **Eletrônica:** por meio de sistemas como o **SEI** (Sistema Eletrônico de Informações), cada vez mais adotado pela administração pública.

Boas práticas:

- Registrar todos os movimentos (recebido, enviado, arquivado);
- Respeitar prazos estabelecidos em normas internas;
- Garantir a confidencialidade e integridade da informação;
- Utilizar controles de rastreamento (ex: carimbo de protocolo, recibo de entrega, número de processo).

Exemplo prático:

Um servidor do setor de protocolo recebe um ofício externo solicitando informações sobre um contrato. Ele registra a entrada no sistema, autua um processo, encaminha para a área jurídica e acompanha a devolução. Após a resposta, protocola o ofício-resposta e arquivava o processo digitalmente.

Resumo do subtema:

Conceito	Função Principal
Arquivamento	Organizar e preservar documentos
Protocolo	Registrar entrada e saída de documentos
Tramitação	Encaminhar documentos entre setores

Questões de Fixação – Subtópico 1.1

1. O que é arquivamento?

- a) É o descarte de documentos.
- b) É a digitalização de arquivos.
- c) É a organização sistemática de documentos.
- d) É a emissão de documentos.

Resposta correta: c

2. Qual técnica de arquivamento é usada quando os documentos são organizados por nome?

- a) Numérica
- b) Cronológica
- c) Alfabética
- d) Geográfica

Resposta correta: c

3. Qual a função do setor de protocolo?

- a) Produzir relatórios técnicos.
- b) Guardar documentos históricos.
- c) Registrar a movimentação de documentos.
- d) Receber e armazenar correspondência externa apenas.

Resposta correta: c

4. O que caracteriza a tramitação eletrônica de documentos?

- a) Troca de documentos impressos entre órgãos.
- b) Envio de documentos físicos via correio.
- c) Utilização de sistemas digitais como o SEI.
- d) Arquivamento em pastas de papel.

Resposta correta: c

1.2 Gestão Básica de Processos e de Documentos Físicos e Digitais

A gestão de documentos e processos é essencial para garantir o bom funcionamento da administração pública e privada. Ela envolve o controle, o armazenamento, a organização e o acesso eficiente às informações, seja em formato físico (papel) ou digital (eletrônico).

1. Gestão de Documentos: conceitos fundamentais

A gestão de documentos refere-se ao conjunto de práticas que visam administrar o ciclo de vida dos documentos – desde a sua **produção ou recebimento**, passando por sua **utilização, armazenamento e tramitação**, até sua **eliminação ou guarda permanente**.

Objetivos da gestão documental:

- Garantir acesso rápido e seguro às informações;
 - Evitar perda ou extravio de documentos;
 - Otimizar espaço físico e digital;
 - Atender a requisitos legais e normativos.
-

2. Documentos físicos e digitais

2.1 Documentos físicos (em papel):

São os documentos convencionais, impressos em papel, como ofícios, contratos, memorandos, requerimentos, etc.

Características:

- Exigem espaço físico para guarda;
 - Demandam maior tempo para tramitação;
 - Estão sujeitos a deterioração física;
-

- Precisam de controle manual (protocolos, carimbos, pastas).

2.2 Documentos digitais (eletrônicos):

São aqueles criados, recebidos ou convertidos em formato digital. Por exemplo: arquivos em PDF, Word, planilhas, documentos escaneados, etc.

Vantagens dos documentos digitais:

- Agilidade na tramitação;
- Economia de espaço físico;
- Maior controle e rastreabilidade;
- Facilidade de backup e recuperação.

Cuidados necessários:

- Uso de assinaturas digitais (ex: certificação ICP-Brasil);
 - Garantia de integridade e autenticidade;
 - Sistemas seguros de armazenamento e acesso.
-

3. Gestão de processos administrativos

O processo administrativo é o **conjunto de documentos que formalizam e registram um determinado procedimento** dentro da organização pública ou privada. Exemplos: processo de contratação, licitação, aposentadoria, solicitação de benefícios, etc.

Etapas básicas:

1. **Instrução:** montagem inicial do processo com os documentos exigidos;
2. **Autuação:** registro oficial e numeração;
3. **Tramitação:** movimentação entre setores responsáveis;

4. **Análise e decisão:** avaliação técnica e emissão de pareceres;
5. **Encerramento e arquivamento.**

Gestão eficaz de processos inclui:

- Padronização de procedimentos;
 - Acompanhamento por meio de sistemas de controle;
 - Controle de prazos e etapas;
 - Utilização de fluxogramas e checklists.
-

4. Sistemas de Gestão Documental

Cada vez mais, instituições públicas utilizam **sistemas eletrônicos de informação** para substituir o papel e agilizar a tramitação e o controle dos processos.

Exemplos:

- **SEI (Sistema Eletrônico de Informações);**
- **Protocolo Digital;**
- **SAD (Sistema de Administração de Documentos);**
- **SIPAC (Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos).**

Esses sistemas permitem:

- Registro digital de processos;
 - Controle de acesso e níveis de permissão;
 - Rastreabilidade das movimentações;
 - Redução de custos operacionais.
-

5. Práticas recomendadas

- Organizar os documentos conforme tabela de temporalidade;
 - Garantir backup regular de arquivos digitais;
 - Digitalizar documentos físicos quando possível;
 - Controlar o acesso aos documentos por nível de sigilo;
 - Atualizar constantemente as bases documentais.
-

Exemplo prático:

Um servidor da área administrativa recebe um requerimento físico. Ele protocola, autua o processo, digitaliza o documento, anexa no sistema eletrônico (SEI), tramita ao setor responsável, acompanha as etapas até a decisão final e arquiva eletronicamente o processo, obedecendo ao prazo da tabela de temporalidade.

Quadro-resumo:

Tipo de Documento	Vantagens	Desvantagens
Físico (papel)	Visibilidade imediata, assinatura manuscrita	Ocupa espaço, difícil tramitação
Digital (eletrônico)	Agilidade, economia, fácil acesso	Depende de sistemas e segurança digital
