

AMOSTRA

UFMG

Assistente em Administração

REVISÃO 7X



memoriza.ai



# FALA, FUTURO APROVADO NO CONCURSO DA UFMG!

*Seja muito bem - vindo!*

**VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ PARA ESTE CONCURSO.**

O **Memoriza.aí** é um material que contém **dicas estratégicas** dos assuntos que certamente vão cair na sua prova!

Nossa equipe pedagógica realizou uma **análise** de **mais de 50000 questões** de **concursos anteriores** e identificou os **assuntos chave** que sempre se repetem nas últimas provas.

Por meio dessa **análise** das questões da **banca** e do **concurso** desenvolvemos um **material específico** com **dicas ilustradas** e **gatilhos emocionais** para melhorar sua memorização, de modo que você poderá focar exatamente nos assuntos que serão cobrados na sua prova.

Veja no gráfico abaixo uma breve demonstração dos **temas mais frequentes** das **provas** identificados pela nossa equipe pedagógica:



É como se a gente fizesse todo **trabalho duro** por você e te entregasse o que você precisa. Com isso, **you ganha muito tempo!**

Veja só o depoimento de um de nossos alunos que foi **APROVADO** recentemente no concurso:

Oiii! Boa tarde!

Ana Luiza



Pensei mto antes de vir aqui, mas sei que feedbacks são importantes, e eu não podia deixar de agradecer pelo material. Ano passado comprei o material da EBSERH de vocês, e fui aprovada em segundo lugar, no HUNIFAP.


Foi o único material que estudei, e por ser de fácil linguagem e bem gráfico (eu sou muuuuito visual), deu mto bom pra mim!

Parabéns pelo trabalho!!

Caso tenha qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando seus questionamentos para o suporte:

 [contato@memorizaai.com.br](mailto:contato@memorizaai.com.br)

OU

 [clique aqui](#) para acionar nosso time via **whatsapp**.






**QUER SER O PRÓXIMO APROVADO?**

[clique aqui e saiba como](#)

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO – UFMG

Abordamos **todas as disciplinas exigidas** do edital

### **NO MATERIAL COMPLETO VOCÊ TERÁ ACESSO AS DISCIPLINAS DE:**

-  Noções de Administração e Administração Pública
-  Noções de Direito Administrativo e Redação Oficial
-  Noções de informática
-  Noções de Gestão de Materiais, Compras e Gestão Patrimonial
-  Noções de Atendimento no Serviço Público

**VEJA ABAIXO A AMOSTRA COM O FORMATO DO MATERIAL QUE VOCÊ PODE TER ACESSO PARA AUMENTAR SUA PONTUAÇÃO NESSA RETA FINAL!**

→ clique aqui para conhecer o material completo



# ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

memoriza.ai

## DICA

### HIPÔNIMOS

Hipônimos são **palavras que têm um relacionamento de inclusão ou hierarquia com outras palavras**. Isso significa que um hipônimo é **uma palavra cujo significado está contido no significado de outra palavra mais geral**, chamada de hiperônimo.

Em outras palavras, um hipônimo é uma subcategoria ou subconjunto de um hiperônimo.



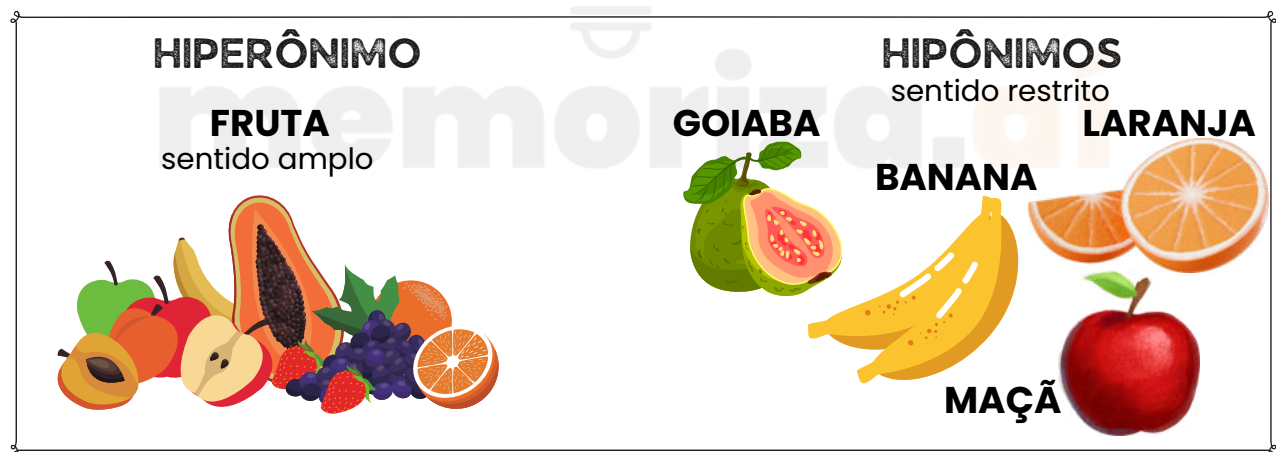
#### alguns exemplos:



*Hiperônimo: Animal - Hipônimos: Cachorro, Gato, Cavalo, Pássaro;*



Neste exemplo, **"animal"** é o **hiperônimo** que abrange diversas categorias de animais, e **"cachorro"**, **"gato"**, **"cavalo"** e **"pássaro"** são **hipônimos** que representam subcategorias específicas de animais.



Os hipônimos são uma maneira de organizar e classificar palavras com base em seus relacionamentos semânticos e podem ser úteis para entender como as palavras estão relacionadas e como se encaixam em categorias mais amplas.

DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL II

# TIPOS DE SUJEITO



1

## SUJEITO SIMPLES

➤ Ocorre quando há apenas um núcleo (uma palavra principal) representando o sujeito.

**Exemplo:** O vizinho está chamando.

➡ Aqui, "vizinho" é o núcleo do sujeito.

2

## SUJEITO COMPOSTO

➤ Acontece quando o sujeito tem **dois ou mais núcleos ligados entre si**.

**Exemplo:** Minha mãe e meu irmão amam chocolate.

➡ Os núcleos do sujeito são "mãe" e "irmão".



3

## SUJEITO OCULTO (OU DESINENCIAL)

➤ O **sujeito não aparece escrito na frase, mas pode ser identificado:**

- pelo **contexto** (quem está falando ou sobre quem se fala);
- ou pela **desinência verbal** (a terminação do verbo).

**Exemplo:** Estamos muito felizes com a novidade.

➡ O verbo "estamos" indica que o sujeito é "nós".

4

## SUJEITO DETERMINADO

➤ É aquele que pode ser **identificado de alguma forma**.

➡ Engloba os sujeitos **simples, compostos e ocultos**.

**Exemplo:** Carla disse que vai viajar.

➡ O sujeito é "Carla", facilmente reconhecido.

5

## SUJEITO INDETERMINADO

➤ Quando **não conseguimos identificar o sujeito**, nem pelo **contexto** e nem pela **forma verbal**.

➡ Geralmente aparece com:

- verbo na **3ª pessoa do singular + "se"** (índice de indeterminação);
- ou **verbo na 3ª pessoa do plural**, sem que se saiba **quem praticou a ação**.

**Exemplo:** Vive-se bem aqui. (Não sabemos quem vive).

6

## SUJEITO INEXISTENTE

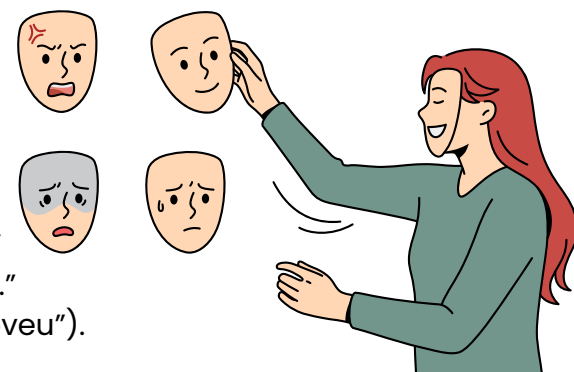
➤ Também chamado de **oração sem sujeito**.

➡ Ocorre com **verbos impessoais**, que **não têm sujeito**.

Principais casos:

- **Fenômenos da natureza:** chover, nevar, trovejar...
- **Tempo decorrido:** "Faz dois anos...", "Eram três horas..."
- **Verbo haver no sentido de existir:** "Há muitas dúvidas."

**Exemplo:** Choveu a semana toda. (Não existe "quem choveu").



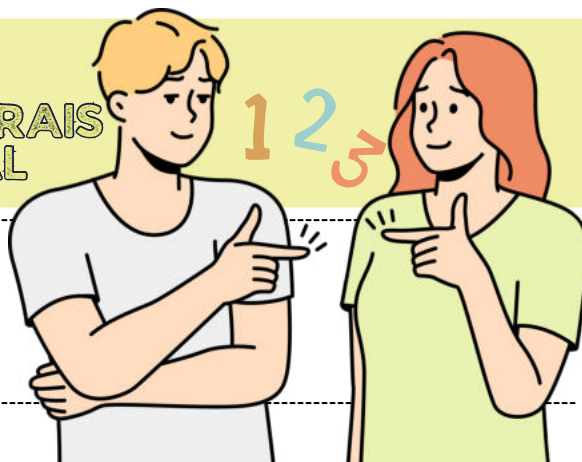
DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL VIII

CONCORDÂNCIA COM NUMERAIS DETERMINADOS EM GERAL



A regra geral é que o verbo concorde com o numeral e não com o substantivo ao qual ele se refere.



PORCENTAGEM

Quando se trata de porcentagens, o **verbo concorda com o numeral que indica a porcentagem.**

- Exemplo: 30% dos alunos estudaram para a prova.

Nesse caso, "30%" é um numeral determinado que indica a porcentagem, e o verbo "estudaram" concorda com o numeral "30%".

DECIMAIS

Com decimais, o **verbo também concorda com o numeral.**

- Exemplo: 1,5 litros de água foi derramado.

Aqui, "1,5" é um numeral decimal, e o verbo "foi" concorda com ele.

FRAÇÃO

Com frações, o **verbo concorda com o numeral.**

- Exemplo: 1/4 dos convidados chegou atrasado.

Novamente, o verbo "chegou" concorda com o numeral "1/4".



Aviso

Em casos envolvendo numerais determinados, como porcentagens, decimais e frações, o verbo concorda com o numeral em si e não com o substantivo que o segue. Essa é uma regra específica para esses tipos de numerais, e a concordância deve ser feita de acordo com o numeral presente na frase.



## DICA REDAÇÃO OFICIAL

# PADRÃO OFÍCIO II

Essas diretrizes asseguram a **uniformidade** e a **organização** dos **documentos oficiais**, promovendo tanto a sua compreensão quanto o arquivamento eficiente. Agora, vamos examinar o seguinte exemplo extraído do MROPR:

The diagram illustrates the layout of an official document, divided into two main sections. The left section contains the header, recipient information, date, subject, and address. The right section contains the body text, a signature line, and contact information. Dimensions are indicated by dashed lines and arrows.

**Header (Left Section):**

- Logo of the Presidency of the Republic (2 cm)
- Presidência da República  
Casa Civil  
Subchefia para Assuntos Jurídicos (5 cm)
- OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC

**Recipient Information (Left Section):**

- Brasília, 8 de agosto de 2018. (2,5 cm)
- Ao Senhor  
[Nome]  
Chefe de Gabinete  
Ministério dos Transportes  
Esplanada dos Ministérios, Bloco R  
70044-902 Brasília, DF

**Subject (Left Section):**

- Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I.

**Address (Left Section):**

- Senhor Chefe de Gabinete,

**Body Text (Left Section):**

- A Subchefia para Assuntos Jurídicos da Casa Civil da Presidência da República aprimorou o Sistema de Geração e Tramitação de Documentos Oficiais – Sidof, com a inserção de novas funcionalidades. Os novos recursos do sistema serão apresentados aos servidores em módulos organizados por esta Subchefia.
- Convido os servidores do [nome do Ministério] para assistir à apresentação do primeiro módulo, a ser realizada em 10 de setembro de 2018, às 9h30, no Auditório desta Subchefia.
- Para assegurar o credenciamento, solicito a esse órgão a indicação dos servidores que trabalham com o Sidof, até 28 de agosto de 2018, por meio do endereço eletrônico [endereço eletrônico]:
  - nome completo do servidor;
  - número de Cadastro de Pessoa Física;
  - e-mail institucional, unidade/órgão em que atua; e
  - login no Sidof (caso esteja cadastrado no Sistema).

**Body Text (Right Section):**

- Caso o servidor ainda não seja cadastrado no Sistema, será necessário o envio de autorização da chefia imediata. O envio das informações solicitadas acima é fundamental para garantir a inscrição do servidor no evento.

**Signature Line (Right Section):**

- Atenciosamente,
- (espaço para assinatura)
- [NOME DO SIGNATÁRIO]  
[Cargo do Signatário]

**Contact Information (Right Section):**

- [Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx
- CEP 00000-000 Cidade/UF – <http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br>

**Dimensions:**

- 3 cm (width of recipient info)
- 2,5 cm (width of date)
- 2 cm (width of signature line)
- 2 cm (width of contact info)

129,7 cm x 21 cm

DICA

REDAÇÃO OFICIAL

DOCUMENTOS OFICIAIS



Os documentos oficiais são registros escritos que possuem **valor legal** e são emitidos por **autoridades** ou **instituições** governamentais com o objetivo de formalizar ações, decisões, normas, procedimentos, comunicações e outras atividades relacionadas à administração pública.

A principal finalidade desses documentos é **fornecer registros oficiais das atividades**, promover a transparência e a ordem administrativa, além de garantir a segurança jurídica das ações governamentais.

TIPOS DE DOCUMENTOS OFICIAIS

Os documentos oficiais podem variar conforme sua **finalidade** e os **órgãos envolvidos**. Existem três tipos principais:

**Ofício Conjunto**

- o Empregado quando **mais de um órgão** envia, de forma conjunta, o mesmo documento para um único órgão receptor.
- o As siglas dos órgãos remetentes aparecem na **parte superior**.
- o **Exemplo:** Ofício Conjunto nº 368/2018/SECEX/SAJ

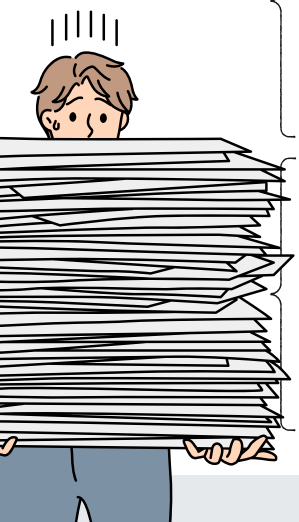
**Ofício Circular**

- Utilizado quando **um órgão envia** o mesmo documento para **múltiplos órgãos receptores**.
- A sigla na **parte superior** representa apenas o órgão emissor.
- **Exemplo:** Ofício Circular nº 652/2018/MEC

**Ofício Conjunto Circular**

- o Semelhante ao **Ofício Conjunto**, porém enviado para **mais de um órgão receptor**.
- o As siglas dos órgãos remetentes também estão presentes na **parte superior**.

**Exemplo:** Ofício Conjunto Circular nº 795/2018/CC/MJ/MRE



DICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS

PASTAS E DIRETÓRIOS



As pastas, também chamadas de **diretórios**, são estruturas usadas para organizar arquivos e outros diretórios dentro do sistema.

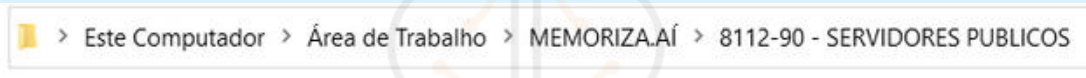
FUNCIONAM COMO GAVETAS DIGITAIS, AGRUPANDO CONTEÚDOS POR TIPO OU FUNÇÃO.



Cada pasta pode conter arquivos, subpastas e atalhos, permitindo uma organização hierárquica e lógica dos dados.

Exemplo:

Este Computador → Disco Local (C:) → Usuários → João → Documentos → Relatório.docx



Analise o exemplo acima do caminho para chegar até a pasta 8112-90 - servidores públicos.

o que você precisa saber?

- **Diretório raiz:** é o nível mais alto do sistema, normalmente o Disco Local (C:).
- **Subpasta:** pasta criada dentro de outra.
- **Caminho:** sequência hierárquica que mostra a localização exata de um arquivo ou pasta.
- **Caminho absoluto:** inclui toda a estrutura (ex: C:\Usuários\João\Imagens).
- **Caminho relativo:** mostra a posição a partir da pasta atual.



ESTRUTURA PADRÃO DE PASTAS DO WINDOWS

Dentro do diretório "Usuários", o Windows cria pastas específicas para cada conta, contendo:

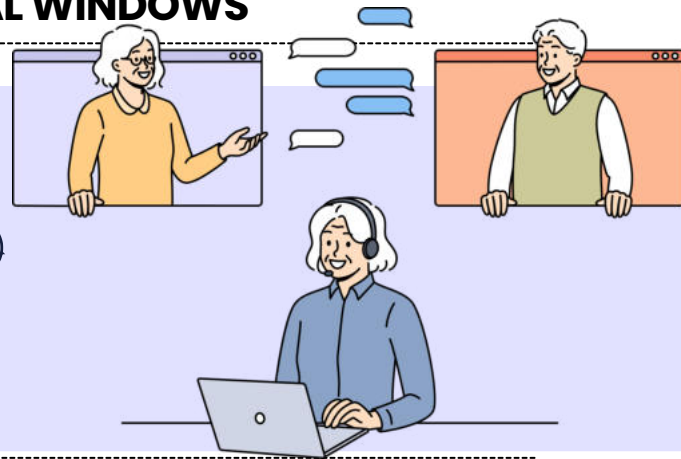
- Área de Trabalho
- Documentos
- Imagens
- Músicas
- Vídeos
- Downloads
- AppData

Ação	Caminho / Atalho	Função
	<b>Criar nova pasta</b> Botão direito → Novo → Pasta	Cria diretório vazio
	<b>Renomear</b> Botão direito → F2	Muda o nome da pasta
	<b>Copiar / Mover</b> Ctrl + C / Ctrl + X / Ctrl + V	Duplicar ou mover conteúdo
	<b>Excluir</b> Delete / Shift + Delete	Envia à Lixeira ou exclui permanentemente
	<b>Propriedades</b> Botão direito → Propriedades	Mostra tamanho e permissões

DICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS

GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS II



- ✓ O **Prompt de Comando** (ou **CMD**) é uma interface de linha de comando que permite ao usuário **executar instruções diretamente por texto**.
- ✓ Herdado do MS-DOS, oferece **maior controle e precisão para administrar o sistema e gerenciar arquivos, pastas e processos**.

Como abrir o Prompt de Comando

Vantagens do CMD

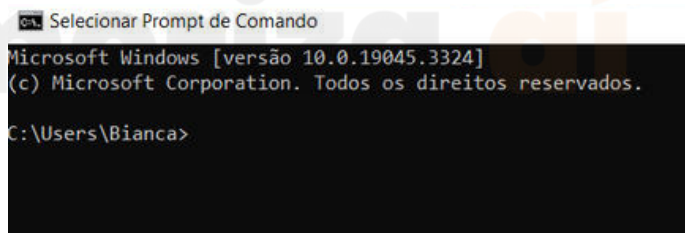
- Execução rápida de **tarefas administrativas**.
- Automatização de rotinas via scripts (**.BAT**).
- Diagnóstico e reparo do sistema (**comandos CHKDSK, SFC, PING**).
- Controle avançado de **permissões e diretórios**.

Caminhos de acesso:

- Menu Iniciar → Windows System → Prompt de Comando
- Pesquisar "cmd" na barra de busca → pressionar Enter
- Win + R → digitar "cmd" → Enter
- Para acesso administrativo:  
→ Pesquisar "cmd" → botão direito → Executar como administrador

**Dica prática:** use o modo administrador para alterar configurações do sistema ou executar comandos que exigem permissão elevada.

atalho



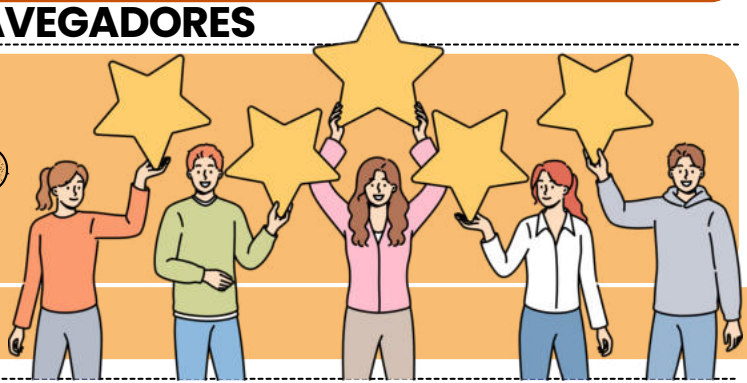
comando mais utilizados

Comando	Função	Exemplo de uso
DIR	Lista arquivos e pastas do diretório atual	DIR C:\Usuários
CD	Muda de diretório (Change Directory)	CD Documentos
COPY	Copia arquivos	COPY texto.txt D:\Backup
REN	Renomeia arquivos ou pastas	REN Prova.txt Resultado.txt
DEL	Exclui arquivos	DEL *.txt
MD/MKDIR	Cria uma nova pasta	MD Estudos
HELP	Remove uma pasta vazia	RD Antigo



## DICA NAVEGADORES

### FAVORITOS E SINCRONIZAÇÃO



Os favoritos (ou “**bookmarks**”) são **links salvos** pelo usuário para acessar rapidamente seus sites preferidos.




Quando o usuário faz login no Chrome com uma conta Google, esses **favoritos** — junto com senhas, histórico e extensões — podem ser sincronizados em todos os dispositivos.




Assim, você acessa seus dados do Chrome no computador, celular ou tablet, com a mesma personalização.



#### **SINCRONIZAÇÃO COM A CONTA GOOGLE**

 **Ativar:** Configurações → “Fazer login no Chrome” → inserir conta Gmail → habilitar “Sincronizar tudo”.

- **Vantagem:** seus favoritos, senhas, extensões e histórico ficam disponíveis em qualquer dispositivo conectado com a mesma conta.
-  É possível escolher o que **sincronizar** (ex.: apenas favoritos).

#### **COMO CRIAR E GERENCIAR FAVORITOS**

- **Criar favorito:** pressione Ctrl + D → o Chrome salva o site atual; escolha o nome e a pasta.
- atalho
- **Adicionar favorito:** clique na estrela ★ na barra de endereços → escolha o nome e a pasta.
  - **Gerenciar favoritos:** use o atalho Ctrl + Shift + O para abrir o Gerenciador de Favoritos.
  - **Organizar:** crie pastas, renomeie e arraste para reposicionar os sites.
  - **Acessar rapidamente:** barra de favoritos → pode ser exibida com Ctrl + Shift + B.



#### **Exemplo prático**

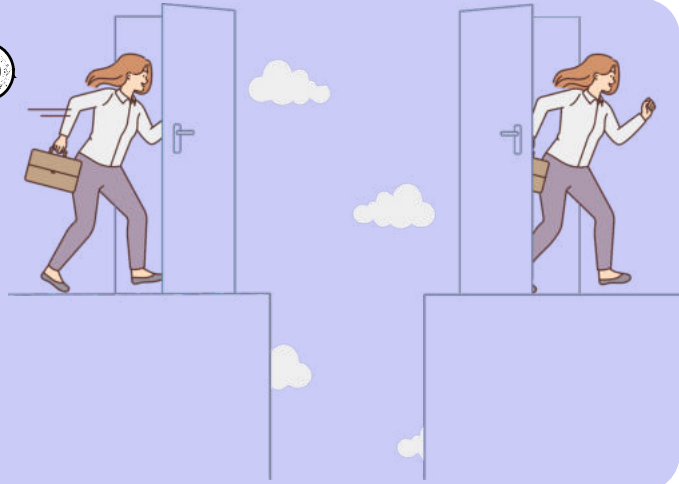
Você salva o portal de concursos públicos no computador com **Ctrl + D**.

Mais tarde, abre o Chrome no celular logado na mesma conta Google e encontra o mesmo site salvo nos favoritos sincronizados.

★ Navegação contínua em todos os dispositivos!

**DICA**  
**WORD XIII**

**ATALHOS DO  
WORD**



**VISUALIZAÇÃO E EXIBIÇÃO**

- **CTRL + P:** IMPRIMIR
- **CTRL + W:** FECHAR DOCUMENTO
- **CTRL + O:** NOVO DOCUMENTO
- **CTRL + A:** ABRIR DOCUMENTO
- **CTRL + F12:** ABRIR COMO
- **F11:** ALTERNAR PARA O MODO DE LEITURA EM TELA INTEIRA

**NAVEGAÇÃO**

- **CTRL + SETA PARA A ESQUERDA:** MOVER O CURSOR PARA O INÍCIO DA PALAVRA
- **CTRL + SETA PARA A DIREITA:** MOVER O CURSOR PARA O FINAL DA PALAVRA
- **CTRL + SETA PARA CIMA:** MOVER O CURSOR PARA O INÍCIO DO PARÁGRAFO
- **CTRL + SETA PARA BAIXO:** MOVER O CURSOR PARA O FINAL DO PARÁGRAFO
- **CTRL + HOME:** IR PARA O INÍCIO DO DOCUMENTO
- **CTRL + END:** IR PARA O FINAL DO DOCUMENTO

**OUTROS**

- **CTRL + B:** SALVAR
- **CTRL + A:** ABRIR DOCUMENTO
- **CTRL + ALT + V:** COLAR ESPECIAL
- **CTRL + ALT + L:** INSERIR LISTA NUMÉRICA
- **CTRL + ALT + I:** INSERIR LISTA COM MARCADORES

**EDIÇÃO**

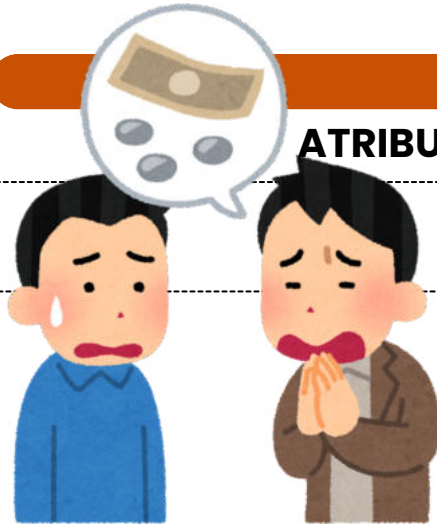
- **CTRL + C:** COPIAR
- **CTRL + X:** RECORTAR
- **CTRL + V:** COLAR
- **CTRL + Z:** DESFAZER
- **CTRL + Y:** REFAZER
- **CTRL + F:** LOCALIZAR
- **CTRL + H:** SUBSTITUIR

**FORMATAÇÃO DE TEXTO**

- **CTRL + N:** NEGRITO
- **CTRL + I:** ITÁLICO
- **CTRL + U:** SUBLINHADO
- **CTRL + SHIFT + >:** AUMENTAR TAMANHO DA FONTE
- **CTRL + SHIFT + <:** DIMINUIR TAMANHO DA FONTE
- **CTRL + SHIFT + L:** ALTERNAR PARA LISTA COM MARCADORES
- **CTRL + SHIFT + N:** REMOVER FORMATAÇÃO

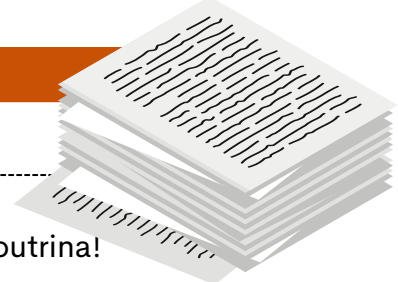
DICA

ATRIBUTOS DO PODER DE POLÍCIA



ATENÇÃO!

Esses atributos são apontados pela doutrina!



Os **atributos do poder de polícia** são características essenciais que definem a **natureza** e o **escopo** desse poder administrativo. Existem **três atributos principais** do poder de polícia, que são:

1

**Discricionariedade**

O poder de polícia é exercido com certa margem de **discricionariedade** por parte da administração pública. Isso significa que as **autoridades têm a capacidade de tomar decisões e adotar medidas de acordo com a situação específica**, desde que se mantenham dentro dos **limites legais** e dos **princípios** que regem a ação administrativa.

2

**Coercibilidade**

O poder de polícia permite que a **administração use medidas coercitivas** para fazer **cumprir as regulamentações e restrições estabelecidas**. Isso pode envolver a aplicação de sanções, multas, embargos ou outras ações coercitivas para garantir a conformidade com as regras e proteger o interesse público.

3

**Autoexecutoriedade**

A característica de **autoexecutoriedade** implica que, em geral, **não é preciso submeter previamente os atos administrativos ao Poder Judiciário** antes de executá-los. Em outras palavras, graças a essa **autoexecutoriedade**, a administração pública tem a capacidade de aplicar diretamente às pessoas o conteúdo de seus atos administrativos, sem requerer autorização judicial prévia.



Esses atributos garantem que o **poder de polícia seja uma ferramenta eficaz para o governo regular e controlar as atividades individuais de maneira apropriada**, com base em critérios legais e com o propósito de alcançar o interesse coletivo e a harmonia social.



DICA

CLASSIFICAÇÕES DOS ATOS



Os **atos administrativos** podem ser **classificados** de diversas maneiras com base em diferentes critérios.



Quanto à **Vontade da Administração**

**Vinculados:** São aqueles em que a administração está adstrita a cumprir exatamente o que a lei determina, sem margem de discricionariedade.

**Discricionários:** São aqueles em que a administração tem certa margem de liberdade para escolher entre diferentes alternativas, desde que esteja dentro dos limites legais e do interesse público.



Quanto à **Forma de Expressão:**

**Expressos:** São aqueles que são manifestados de forma clara e direta, através de documentos escritos ou declarações verbais.

**Tácitos:** São aqueles que se manifestam através de condutas ou omissões da administração, sendo deduzidos a partir das circunstâncias.



Quanto ao **Destinatário:**

**Gerais:** São aqueles que se destinam a um número indeterminado ou indeterminável de pessoas, como regulamentos e normas gerais.

**Individuais:** São aqueles que têm um destinatário específico, como concessões, nomeações, entre outros.



Quanto aos **Efeitos:**

**Constitutivos:** Criam situações novas, como concessões de licenças.

**Declaratórios:** Confirmam ou reconhecem situações preexistentes.

**Modificativos:** Alteram situações preexistentes.

**Extintivos:** Põem fim a situações preexistentes.



DICA

# RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO I

A responsabilidade civil do Estado refere-se à **obrigação legal que o Estado tem de reparar os danos causados a terceiros em virtude das ações ou omissões de seus agentes, serviços públicos ou políticas públicas.**

Em outras palavras, quando o Estado, por meio de seus funcionários, serviços ou decisões, causa prejuízo a indivíduos ou entidades, ele pode ser responsabilizado e obrigado a indenizar as vítimas pelos danos sofridos.

Todas as pessoas **de direito público respondem objetivamente** pela ação de seus agentes (conduta comissiva).

Existem **dois principais tipos de responsabilidade civil** do Estado, vamos conhecer?

## RESPONSABILIDADE OBJETIVA (OU TEORIA DO RISCO ADMINISTRATIVO)

Nesse tipo de responsabilidade, **o Estado é considerado responsável pelos danos causados, independentemente de haver culpa por parte dos agentes públicos.** Basta que **seja demonstrada a relação de causa e efeito entre a ação ou omissão do Estado e o dano sofrido pela vítima.** O fundamento para essa responsabilidade é o risco inerente às atividades estatais, uma vez que o Estado detém o monopólio do uso da força e exerce diversas funções em benefício da sociedade.

## RESPONSABILIDADE SUBJETIVA (OU TEORIA DA CULPA)

Nesse tipo de responsabilidade, **a vítima precisa provar não apenas a relação de causa e efeito entre o dano e a ação do Estado, mas também a existência de culpa ou dolo por parte dos agentes públicos.** Ou seja, é necessário demonstrar que houve negligência, imprudência ou imperícia por parte do Estado ou de seus agentes para que a responsabilidade seja configurada.



## DICA

### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES I

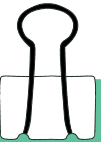
## OBJETIVOS DA LGPD

→ A definição contida no Artigo 1º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece o escopo e o **propósito** desta legislação fundamental.

→ De acordo com o texto, a LGPD **regula o tratamento de dados pessoais**, incluindo aqueles **realizados em meios digitais**, por **indivíduos** ou **entidades públicas e privadas**.



- O objetivo principal é proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, bem como promover o livre desenvolvimento da personalidade das pessoas naturais, ou seja, das pessoas físicas.



ESSA DEFINIÇÃO RESSALTA A IMPORTÂNCIA DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS NO AMBIENTE DIGITAL E RECONHECE A NECESSIDADE DE SALVAGUARDAR OS DIREITOS INDIVIDUAIS, GARANTINDO QUE O TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS SEJA REALIZADO DE FORMA ÉTICA, TRANSPARENTE E RESPEITANDO A AUTONOMIA E A DIGNIDADE DAS PESSOAS.



atenção



- A LGPD se **aplica** tanto a **indivíduos** quanto a **organizações**, estabelecendo **responsabilidades** e **direitos** para ambas as partes.

→ Portanto, a LGPD representa um marco regulatório essencial para o cenário brasileiro, promovendo a proteção dos dados pessoais em consonância com os princípios constitucionais e os avanços tecnológicos da sociedade contemporânea.



DICA

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES III

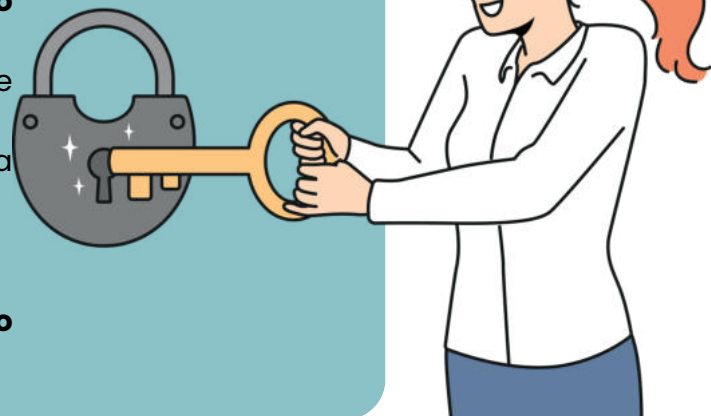
FUNDAMENTOS X PRINCÍPIOS II

Os **princípios** estabelecidos no Artigo 6º da LGPD **orientam as atividades de tratamento de dados pessoais**, visando garantir a **proteção** e o **respeito** aos direitos dos titulares das informações.



Vamos **entender** cada um deles:

- Tratamento de dados pessoais deve ter **finalidades específicas e informadas** ao titular.
- Deve ser **adequado e compatível** com as finalidades informadas.
- **Limitado** ao **mínimo necessário** e utilizar dados relevantes.
- Os titulares têm **direito a acessar informações** sobre o tratamento.
- Garantir **qualidade, precisão e atualização** dos dados.
- **Transparência** sobre o tratamento e agentes envolvidos.
- Implementar **medidas de segurança** para proteger os dados.
- Adotar **medidas de prevenção** de danos.
- **Proibir** tratamento **discriminatório**.
- Demonstrar **responsabilidade e prestação de contas** na proteção de dados pessoais.



DICA

DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS III

SANÇÕES NA LGPD



Conforme disposto no Artigo 52, a aplicação dessas sanções é **discricionária**, levando-se em consideração a **gravidade da infração**, e é realizada pela **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**.

As **sanções previstas** são as seguintes:

- Advertência.
- Multa simples, que pode chegar a até **2% do faturamento da empresa**, limitada a R\$50.000.000,00 por infração.
- Multa diária, também **limitada** a R\$50.000.000,00.
- **Publicitação** da infração.
- **Bloqueio** dos **dados pessoais**.
- **Eliminação** dos dados pessoais.

X - **Suspensão parcial** do funcionamento do banco de dados por 6 meses.

XI - **Suspensão do tratamento de dados pessoais** por 6 meses.

XII - **Proibição parcial ou total** de efetuar tratamento dos dados.

AS SANÇÕES SERÃO IMPOSTAS APÓS UM **PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO** QUE PERMITA A OPORTUNIDADE DE AMPLA DEFESA, DE MANEIRA GRADUAL, ISOLADA OU CUMULATIVAMENTE.



§ 6º As sanções previstas nos incisos X, XI e XII do caput deste artigo serão aplicadas:

- I. Somente após ao menos uma das sanções mencionadas nos incisos II, III, IV, V e VI do caput deste artigo ter sido **imposta** para o **mesmo caso concreto**;
- II. Em caso de **controladores submetidos a outros órgãos e entidades com competências sancionatórias**, sendo necessária a audição desses órgãos.

§ 7º Os vazamentos individuais ou acessos **não autorizados** mencionados no caput do art. 46 desta Lei podem ser **objeto de conciliação direta entre o controlador e o titular dos dados**.

CASO **NÃO HAJA ACORDO**, O CONTROLADOR ESTARÁ **SUJEITO À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES** DESCRITAS NESTE ARTIGO.

DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



DISPENSA DE LICITAÇÃO

A dispensa ocorre quando a lei permite não realizar licitação, mesmo havendo possibilidade de competição.

A Lei nº 14.133/2021 estabelece os casos em que a licitação é dispensável

Pequenos valores

- Até R\$ 100.000,00 → obras, serviços de engenharia e manutenção de veículos 🚗
- Até R\$ 50.000,00 → outros serviços e compras 🛒

Licitação anterior sem sucesso (até 1 ano)

- Sem interessados ou propostas inválidas.
- Propostas muito acima do mercado.

Casos específicos:

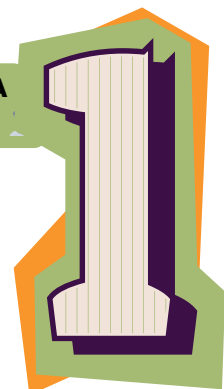
- Peças para manutenção durante garantia 🔧
- Acordo internacional com condições vantajosas 🌐
- Pesquisa e desenvolvimento (até R\$ 300.000 em obras/serviços) 🔬
- Transferência/licenciamento de tecnologia 📡
- Gêneros perecíveis (hortifrúti, pães etc.) 🥬
- Alta complexidade tecnológica e defesa nacional 🛡️
- Padronização das Forças Armadas 🚢✈️🚚
- Operações de paz no exterior 🌐
- Abastecimento de tropas em trânsito 🚚
- Reciclagem por cooperativas de baixa renda ♻️
- Obras de arte e objetos históricos 🏛️
- Serviços sigilosos de investigação 🔍
- Medicamentos para doenças raras 💊

Situações estratégicas e emergenciais:

- Cumprir objetivos da Lei de Inovação (Lei 10.973/2004) 💡
- Segurança nacional ⚠️
- Guerra, estado de defesa/sítio, intervenção federal 🇧🇷



EMERGÊNCIA OU CALAMIDADE PÚBLICA  
(PRAZO MÁX. 1 ANO, SEM PRORROGAÇÃO)





DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



DISPENSA DE LICITAÇÃO

A dispensa ocorre quando a lei permite não realizar licitação, mesmo havendo possibilidade de competição.

A Lei nº 14.133/2021 estabelece os casos em que a licitação é dispensável

Contratações internas e institucionais:

- Compra de bens/serviços de órgãos públicos criados para esse fim
- Intervenção no domínio econômico
- Contrato de programa com ente federativo
- Transferência de tecnologia para produtos estratégicos do SUS
- Profissional técnico para comissão avaliadora
- Associação sem fins lucrativos de pessoas com deficiência
- Instituição brasileira sem fins lucrativos para ensino, pesquisa e inovação
- Fundação que produz insumos estratégicos para saúde
- Entidade sem fins lucrativos para cisternas e acesso à água
- Entidade sem fins lucrativos para Cozinha Solidária

DETALHES IMPORTANTES

- **Valores** → somatório anual por unidade gestora e por objeto semelhante.
- **Consórcios públicos/agências executivas** → limites dobrados.

http://



**Preferência:** publicar aviso no site oficial por mín. 3 dias úteis para receber propostas.

**Preferência:** pagamento via cartão de pagamento (extrato no PNCP).



OBRAS/SERVIÇOS DE ENGENHARIA PARA P&D → SEGUEM REGULAMENTO ESPECIAL.

**Emergência** = manter serviço público + seguir valores de mercado.



DICA

LEI N. 14.133/2021 – LICITAÇÕES PÚBLICAS



MODALIDADES DE LICITAÇÃO



Das diversas definições expostas na Lei n. 14.133/2011, estamos agora diante das mais temidas e mais cobradas nos concursos públicos.

As modalidades de licitação têm a função de definir o **procedimento e o fluxo processual** a serem seguidos, de maneira específica, ao longo de uma determinada licitação.

Lembre-se com a **efetivação da Lei n. 14.133/2021, passamos a dispor de somente cinco modalidades de licitação.**

5



**Concorrência:** É a modalidade de licitação **destinada a contratações de grande vulto**, onde qualquer interessado pode participar e os critérios de julgamento estão previamente estabelecidos no edital.



**Concurso:** Utilizado para **escolha de trabalhos técnicos, científicos ou artísticos**, com a instituição de prêmios ou remuneração aos vencedores.



**Diálogo Competitivo:** Modalidade em que **a administração pública dialoga com licitantes previamente qualificados para desenvolver uma ou mais soluções adequadas às suas necessidades**, seguido por uma fase de apresentação das propostas finais.



**Pregão:** Modalidade destinada à **aquisição de bens e serviços comuns**, onde os licitantes apresentam propostas de preços em sessão pública, sendo a adjudicação feita ao licitante que ofertar a proposta mais vantajosa.



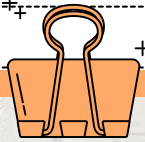
**Leilão:** Modalidade destinada à **venda de bens inservíveis** para a administração ou de produtos legalmente apreendidos ou penhorados.

**PODE USAR TAMBÉM PROCEDIMENTOS AUXILIARES (ART. 78).**

**ATENÇÃO!**

- **Não** pode criar outras modalidades.
- **Não** pode misturar modalidades.

DICA



CONTRATOS ADMINISTRATIVOS XIV



PENALIDADES

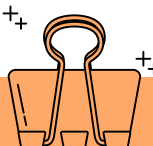
As sanções administrativas que a Administração pode aplicar pode ser **em caso de inexecução total ou parcial do contrato.**

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, a Administração pode aplicar as seguintes sanções, garantida a prévia defesa:

Sanção	Descrição	Quando é Aplicada
Advertência	COMUNICAÇÃO FORMAL SOBRE INFRAÇÃO CONTRATUAL DE MENOR GRAVIDADE.	INFRAÇÕES DE MENOR GRAVIDADE OU NÃO REPETIDAS.
Multa	PENALIDADE FINANCEIRA CALCULADA COM BASE NO VALOR DO CONTRATO OU DA OBRIGAÇÃO DESCUMPRIDA.	ATRASO NA EXECUÇÃO, DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS, ENTRE OUTROS.
Suspensão Temporária	IMPEDE O CONTRATADO DE PARTICIPAR DE NOVAS LICITAÇÕES E CONTRATOS POR UM PERÍODO DETERMINADO.	INFRAÇÕES GRAVES OU REPETIDAS.
Declaração Inidoneidade	IMPEDE O CONTRATADO DE PARTICIPAR DE FUTURAS LICITAÇÕES E CONTRATOS COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.	INFRAÇÕES GRAVES QUE COMPROMETEM A CONFIABILIDADE.
Rescisão Contratual	ENCERRAMENTO DO CONTRATO, PODENDO SER TOTAL OU PARCIAL.	DESCUMPRIMENTO TOTAL OU PARCIAL DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS.

- A pena de multa pode ser aplicada **cumulativamente** com outras sanções, dependendo da **gravidade da infração** e das **circunstâncias** do caso.
- O **STJ** entende que tanto a suspensão quanto a declaração de inidoneidade **têm caráter extensivo para todos os entes da Federação**. Por outro lado, o **TCU** tem entendido que a **suspensão se refere apenas ao órgão que aplicou a sanção**, enquanto a declaração de inidoneidade se estende a todos os entes federativos.



DICA

IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA V

ATOS QUE ATENTAM CONTRA OS PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



O terceiro tipo de ato de improbidade é aquele que desrespeita os princípios fundamentais da administração pública. Esses princípios são brevemente descritos no Art. 11, com a nova redação. São casos em que **não houve enriquecimento e nem prejuízo, mas ainda assim viola princípios**

De acordo com este artigo, **ações ou omissões intencionais que violem os deveres de honestidade, imparcialidade e legalidade são considerados atos de improbidade administrativa.**



- A nova lei de improbidade administrativa **fez adições ou modificações significativas aos atos específicos descritos em seus incisos.**



- Em geral, a nova lei **revogou incisos que descreviam condutas excessivamente genéricas ou culposas**, como "retardar ou deixar de praticar, indevidamente, ato de ofício" ou "deixar de cumprir a exigência de requisitos de acessibilidade previstos na legislação."

Estabeleceu, por outro lado, **oito comportamentos que constituem atos de improbidade em contraposição aos princípios da administração pública.** As principais são:

- Não prestar contas, quando esta é de responsabilidade do agente, com o objetivo de esconder irregularidades;
- Divulgar, antes da respectiva divulgação oficial, o conteúdo de medidas políticas ou econômicas que possam afetar o preço de mercadorias, bens ou serviços;
- Divulgar fatos ou circunstâncias que deveriam permanecer em segredo (informação privilegiada ou que coloca em risco a segurança);
- Nomear cônjuge, companheiro ou parente (até o terceiro grau) da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para exercer um cargo em comissão, cargo de confiança ou função gratificada na administração pública direta ou indireta;
- Utilizar recursos públicos para fazer propaganda que contraria o disposto no § 1º do art. 37 da Constituição Federal, com o objetivo de promover ou enaltecer o agente público, personalizando atos, programas, obras, serviços ou campanhas dos órgãos públicos.

DICA

IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA VII



COMPETÊNCIA PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES DA LIA

De acordo com a lei, a sentença civil ou penal pode gerar efeitos na lei de improbidade se for comprovada a inexistência da conduta ou negativa da autoria.

É importante destacar que a sentença cível também exonera a responsabilidade na esfera administrativa. Além disso, a absolvição criminal por decisão colegiada também impede a ação de improbidade. De acordo com o princípio da insignificância, atos que causam menor ofensa aos bens jurídicos podem ser punidos com uma sanção limitada, incluindo multa, ressarcimento do dano e perda dos valores obtidos.

As sanções independem:

- De ressarcimento integral do dano, exceto quanto aos casos de "lesão ao erário" ou de "ressarcimento de dano";
- Da aplicação de outras sanções (penais, civis ou administrativas), mas poderá haver compensação entre as esferas;
- Da decisão (aprovação ou rejeição) sobre as contas dos servidores pelos Tribunais de Contas (art. 21).



Ademais, agora, é preciso que se demonstre a perda real de patrimônio, e não apenas o dolo genérico e presumido.

A aplicação das sanções também independe da aprovação (ou rejeição) das contas dos servidores (art. 21). Em outras palavras, se as contas forem aprovadas ou rejeitadas não faz diferença para eventual condenação em improbidade.

- Atenção porque a soma das penas não pode ultrapassar 20 anos (art. 18-A, p.ú).

DICA

ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS III

# CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS



## CLASSIFICAÇÃO POR PERECIBILIDADE

Essa classificação leva em conta a **probabilidade de perecimento ou não do material**. É importante considerar que **alguns itens se deterioram mais rapidamente do que outros, e o modo de armazenagem influencia na durabilidade do material**. Quando uma organização adquire um material para uso em um determinado período e isso não ocorre, é possível que sua utilização não seja mais necessária, inviabilizando a estocagem por longos períodos.

## CLASSIFICAÇÃO POR "FAZER OU COMPRAR"

Se uma organização **opta por produzir internamente seus materiais**, há **maior integração vertical e menos terceirização**. Se, por outro lado, **decidem comprar**, haverá **menos integração vertical e mais terceirização**.

## CLASSIFICAÇÃO POR MERCADO FORNECEDOR

Esta classificação pode ser dividida em:

- **Mercado Nacional:** materiais produzidos no país;
- **Mercado Estrangeiro:** materiais produzidos fora do país;
- **Materiais em processo de nacionalização:** materiais para os quais estão sendo desenvolvidos fornecedores nacionais.

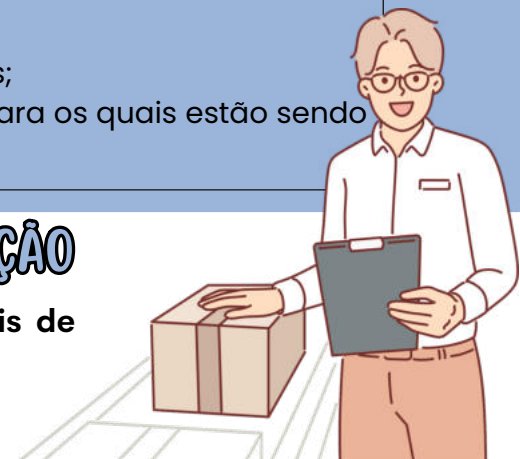
## CLASSIFICAÇÃO POR DIFICULDADE DE AQUISIÇÃO

Os materiais podem ser classificados em **fáceis ou difíceis de adquirir**.

## CLASSIFICAÇÃO POR TIPOS DE ESTOQUE

Os materiais podem ser divididos em estoque permanente e temporário:

Os materiais permanentes são **aqueles que foram aprovados para manter níveis de estoque e precisam ser constantemente repostos**. Por outro lado, os **materiais temporários são usados imediatamente e não precisam ser repostos**, ou seja, não são armazenados.



DICA

ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS VII



CADASTRO DE FORNECEDORES

Como já é de conhecimento geral, **a compra é um ato que envolve diversos conhecimentos e atores da negociação**, tornando-se um processo complexo, mesmo para itens simples.

Para simplificar esse processo, surgiu a figura do cadastro de fornecedores. Através dele, a empresa pode listar de forma organizada seus fornecedores e, conseqüentemente, analisar o melhor custo-benefício de cada item, gerando vantagem competitiva.

A IMPORTÂNCIA DO CADASTRO DE FORNECEDORES PARA A EMPRESA

O cadastro de fornecedores é essencial para o **processo de suprimento da empresa, permitindo a análise dos itens a serem comprados, melhores preços e prazos de entrega favoráveis**. É um processo constante que busca fornecedores confiáveis com preços e condições competitivas. É fundamental avaliar cada fornecedor com base em parâmetros para garantir o atendimento das expectativas da empresa.

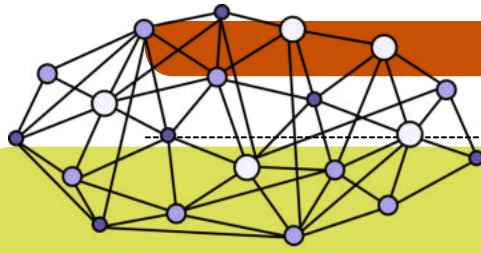


TIPOS DE FORNECEDORES

Os fornecedores geralmente são divididos em duas categorias: **ativos e potenciais**.

- Os fornecedores ativos são aqueles que a empresa recorre quando precisa suprir bens/serviços.
- Já os fornecedores potenciais são fontes alternativas de fornecimento, que são acionadas em caso de impossibilidade do fornecedor ativo.

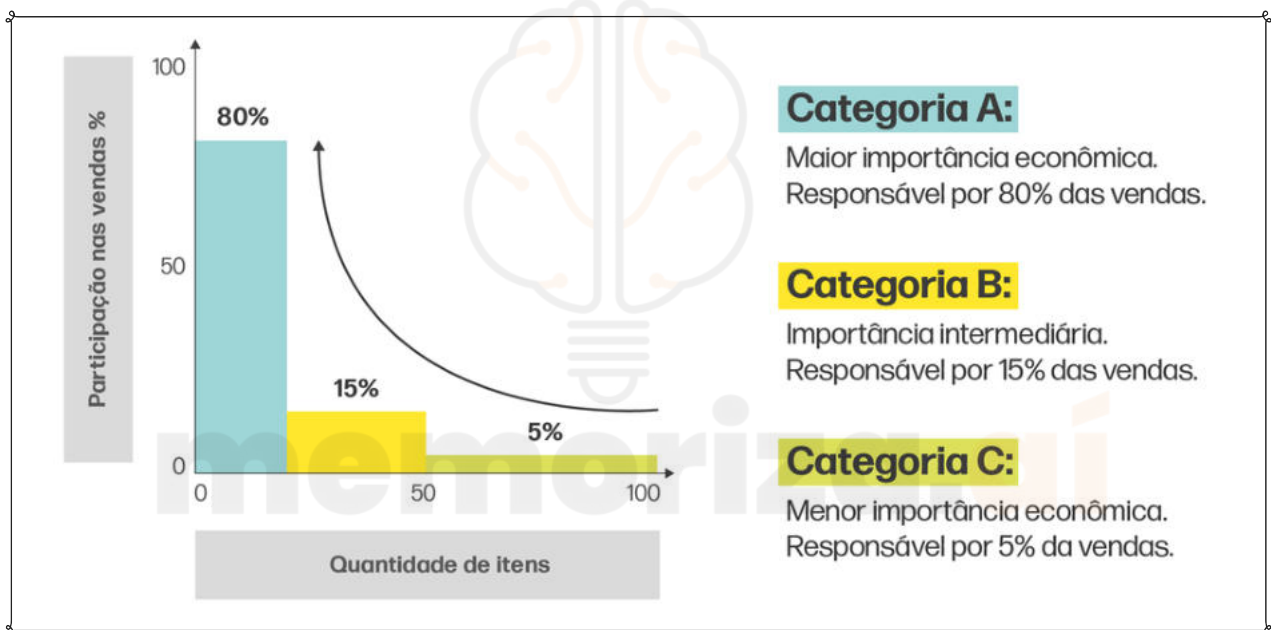
**DICA**  
**CURVA ABC**



# CURVA ABC: OTIMIZANDO A GESTÃO DE ESTOQUES

→ A Curva ABC é um método de classificação de itens baseado no **Princípio de Pareto**, que afirma que 20% dos itens correspondem a 80% do valor total. Essa técnica ajuda na gestão de estoques, controle de compras e tomada de decisões estratégicas.

### Classificação da **Curva ABC**:



- **Classe A (itens de alto valor e baixo volume):** representam cerca de 20% dos itens, mas 80% do valor total do estoque. Devem ter controle rigoroso e pedidos bem planejados.
- **Classe B (itens de valor intermediário):** representam cerca de 30% dos itens e 15% do valor total. O controle é moderado.
- **Classe C (itens de baixo valor e alto volume):** representam 50% dos itens, mas apenas 5% do valor total. O controle pode ser mais flexível.

### Benefícios da **Curva ABC**:

- ✓ Melhor **controle** do **estoque**
- ✓ Redução de custos com **armazenagem**
- ✓ Otimização da **reposição** de produtos
- ✓ Maior eficiência na **gestão empresarial**

DICA

CONTROLE PELOS TRIBUNAIS DE CONTAS

# CONTROLE ADMINISTRATIVO

➔ O **controle administrativo** é realizado pela **própria administração pública** sobre seus **atos e agentes**.

Ele pode ser:

**PREVENTIVO:**  
antes do ato ser praticado (evita erros).

**CORRETIVO:**  
após o ato (corrige falhas).

✦ **Exemplo prático:** Uma secretaria municipal revisa contratos antes da assinatura para evitar cláusulas ilegais.

**HIERÁRQUICO:**  
supervisão pelos superiores sobre atos dos subordinados.

**DE AUDITORIA:**  
análise técnica detalhada para identificar desvios e sugerir melhorias

✦ **controle administrativo = autoverificação**  
É feito **internamente**, sem depender de **outros Poderes**.

✦ **FOCO PREVENTIVO E CORRETIVO**

- Evita problemas e corrige desvios na administração.

✦ **INSTRUMENTOS COMUNS**

- Auditorias internas, sindicâncias e revisão de atos administrativos.

⚠ **CONTROLE ADMINISTRATIVO NÃO TEM CARÁTER PUNITIVO** COMO O **EXTERNO** – ELE BUSCA **CORRIGIR FALHAS**.

⚡ **TOME NOTA!**

É o controle mais **rápido** e **direto**, pois ocorre dentro da própria administração.



DICA

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU) E TRIBUNAIS DE CONTAS ESTADUAIS E MUNICIPAIS



TRIBUNAIS DE CONTAS



Os Tribunais de Contas são **órgãos autônomos de controle externo**, criados para **fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e garantir a boa gestão**.

Funções principais do TCU:

**Julgar contas de administradores e responsáveis por dinheiro público**

**Emitir parecer prévio sobre contas do Presidente da República**

**Realizar auditorias e inspeções**

**Aplicar sanções administrativas (multas, ressarcimentos)**

Outros Tribunais:

**TCEs:** atuam nos estados e municípios (quando não há TCM).

**TCMs:** existem apenas em SP e RJ.

**TCDF:** fiscaliza o DF.



Importante:

Os **Tribunais de Contas não fazem parte do Legislativo** nem do **Judiciário** – são **órgãos independentes com função técnica**.

**PARECER PRÉVIO DO TCU**

Sobre as contas do Presidente, o julgamento é feito pelo Congresso.

**TCMS SÓ EM SP E RJ**

E não podem ser criados em novos municípios (decisão do STF).

**TCU julga pessoas?**

**Não!** Julga atos e contas, mas não pessoas físicas.

**O TCU PODE FISCALIZAR ENTIDADES PRIVADAS QUE RECEBEM DINHEIRO PÚBLICO COM DESTINAÇÃO ESPECÍFICA.**

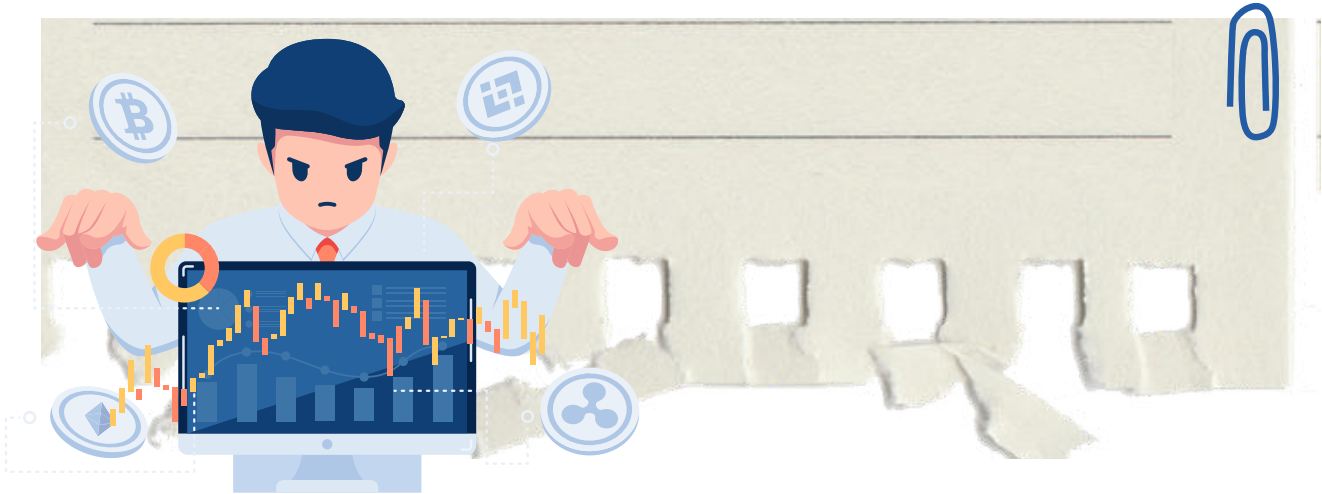
**TOME NOTA!**

Decore o Art. 71 da CF/88 – ele traz todas as competências do TCU e é queridinho das bancas.



DICA

CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA I



O controle da Administração Pública refere-se ao conjunto de mecanismos e procedimentos pelos quais são avaliadas e fiscalizadas as atividades e condutas dos órgãos, agentes e entidades que compõem a administração estatal. O objetivo primordial desse controle é assegurar que a Administração Pública atue de acordo com os princípios legais, éticos e constitucionais, promovendo a transparência, a eficiência, a legalidade e a prestação de serviços de qualidade aos cidadãos.

Conforme observarão, a administração pública está sujeita a ser fiscalizada por entidades pertencentes a todos os Poderes (Legislativo, Judiciário e Executivo), em várias etapas de suas atividades, as quais podem abranger diversos aspectos da sua atuação.

Vamos agora **categorizar as modalidades** de controle?

ÓRGÃO CONTROLADOR

Controle poderá ser administrativo, legislativo ou judicial.

ASPECTO CONTROLADO

O controle poderá ser de legitimidade/legalidade ou ainda de mérito.

MOMENTO DE EXERCÍCIO

Controle poderá ser prévio, concomitante ou posterior.

ORIGEM

Controle poderá ser interno, externo e popular.

AMPLITUDE

Controle poderá ser hierárquico e finalístico.

DICA

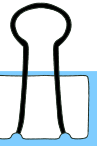
GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE III



# PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

→ O atendimento ao cliente **evoluiu para focar em compreender necessidades, superar expectativas e encantar**, não apenas vender. Investir em qualidade é crucial. Desafios surgem, como encontrar soluções, responder adequadamente e persuadir, exigindo flexibilidade e criatividade na abordagem personalizada para cada cliente.

Dado todos os motivos mencionados, selecionamos os **principais princípios (ou mantras!) do atendimento ao cliente.**



- Quer descobrir o que o seu cliente está procurando? **Converse com ele!** Isso permitirá que você e sua equipe compreendam o que motiva o **consumidor a buscar um produto específico**, quando e por quê. Faça perguntas, identifique preferências e mostre empatia.
- Após entender as necessidades do cliente, é crucial **definir o perfil dele**. Uma **abordagem personalizada** aumenta consideravelmente a chance de atrair a atenção do consumidor.
- Os clientes esperam que você **ofereça as melhores soluções e dicas**, portanto, **demonstrar conhecimento e compreensão** de seus desejos é fundamental para se destacar no mercado.

- Um sorriso acolhedor e **atendimento prestativo** são essenciais para encantar os clientes, gerar receptividade e resolver problemas com inovação.
- Mesmo após cumprir suas obrigações, é essencial **acompanhar o cliente até o final da jornada**, seja relacionado a uma compra, um problema ou uma questão específica. Demonstre interesse contínuo, pois isso não é mais um diferencial, mas uma necessidade.
- A falta de interesse pode levar o cliente a procurar seus concorrentes.
- Após a compra, mantenha-se disponível para **orientar o cliente pós-venda e ofereça um canal de comunicação** para esclarecimentos. Essa abordagem constrói confiança e fortalece o relacionamento.



DICA

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE IV

ATENDIMENTO QUALIFICADO POR CANAIS REMOTOS



O atendimento qualificado por canais remotos refere-se à **capacidade de uma organização de oferecer suporte e assistência aos clientes** por meio de meios de **comunicação não presenciais**, como telefone, e-mail, chat online, videoconferência e mídias sociais.

Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização, os canais remotos tornaram-se uma **parte essencial da estratégia de atendimento ao cliente** de muitas empresas.

Existem várias **razões** pelas quais as organizações **adotam o atendimento qualificado por canais remotos**:

- **Personalização e Contextualização:** Com as ferramentas certas, as interações por canais remotos podem ser **personalizadas** e **contextualizadas** para atender às **necessidades específicas** de cada cliente. Isso pode incluir o acesso ao histórico de compras ou interações anteriores para oferecer um serviço mais personalizado.
- **Rastreamento e Análise de Dados:** As interações por canais remotos podem ser facilmente **rastreadas, registradas** e **analisadas**, fornecendo insights valiosos sobre as necessidades e preferências dos clientes. Isso pode ajudar as empresas a melhorar seus processos e aprimorar a experiência do cliente.



OS CANAIS REMOTOS OFERECEM AOS CLIENTES A **CONVENIÊNCIA** DE ACESSAR SUPORTE E **ASSISTÊNCIA** SEM SAIR DE CASA.



OS CANAIS REMOTOS PODEM ESTAR **DISPONÍVEIS** 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, PERMITINDO QUE OS CLIENTES ENTREM EM CONTATO COM A EMPRESA QUANDO FOR MAIS CONVENIENTE PARA ELES.

CANALIS REMOTOS PROPORCIONAM **EFICIÊNCIA** E **ESCALABILIDADE** PARA ATENDER CLIENTES SEM NECESSIDADE DE RECURSOS FÍSICOS EXTRAS.



# CHEGAMOS AO FIM



Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra para o concurso da **Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)**!


Esperamos que esta breve demonstração tenha despertado seu interesse e mostrado como nosso material pode ajudá-lo a **conquistar sua** tão sonhada **aprovação**.

Se você deseja se **destacar** frente à concorrência, você precisa **estudar** com o **material do Memoriza.ai**

Agora é com você: **quer ser aprovado** e tomar **posse** no concurso ainda em 2026?

Então...

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)



Professor  
**Carlos Fagundes**  
Sócio Fundador do MA

**Obstáculo** é aquilo que você vê quando tira os olhos do seu **propósito**.

→ [Acesse nosso Instagram](#)