



UFMT
Assistente em Administração

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura: compreensão e interpretação de variados gêneros discursivos	1
As condições de produção de um texto e as marcas composicionais de gêneros textuais diversos.....	7
Variedades linguísticas.....	19
Linguagem formal e informal da escrita padrão, oralidade e escrita.....	20
Significação das palavras: sinonímia, antonímia, denotação e conotação	21
Pontuação	23
As classes de palavras e suas flexões. Emprego de adjetivos, pronomes, advérbios, conjunções e preposições. Períodos compostos por coordenação e subordinação. Emprego de modos e tempos verbais	28
Estrutura e formação das palavras.....	49
Períodos compostos por coordenação e subordinação	52
Concordâncias verbal e nominal	57
Regências verbal e nominal	59
Colocação pronominal.....	61
Coesão e coerência textual	63
Argumentação	65
Questões	66
Gabarito.....	83

INFORMÁTICA BÁSICA

Hardware: Conceitos básicos, Periféricos, Meios de armazenamento de dados e Processadores	1
Software: Conceitos básicos	6
Microsoft Windows 10	6
Editores de textos: LibreOffice Writer 7.6.6 e Microsoft Word 2016.....	30
Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 7.6.6 e Microsoft Excel 2016.....	45
Internet: Conceitos básicos e Busca na web.....	59
Navegadores: Microsoft Edge 124.0.2478.67, Mozilla Firefox 125.0.3, Google Chrome 124.0.6367.63.....	63

SUMÁRIO



Conceito e uso de e-mail.....	67
Segurança da informação	70
Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware)	73
Questões	78
Gabarito.....	88

CONHECIMENTOS DIVERSOS

Comunicação interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal..	1
Comportamento Humano nas Organizações: Motivação.....	6
Liderança.....	9
Cultura organizacional.....	14
Fundamentos do Comportamento em Grupo.....	18
Diversidade nas organizações	18
Trabalho em equipe e conflitos	19
Ética na Administração Pública (Decreto nº. 1.171/1994 com as devidas atualizações)	21
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº. 8.112/1990 com as devidas atualizações).....	25
Constituição Federal de 1988 e alterações posteriores: Da Educação (Título VIII, Capítulo III, Seção I)	68
Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº. 9.394/1996 com as devidas atualizações): Da Educação Superior (Título V: Capítulo IV).....	73
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei n.º 13.460/2017) .	77
Acesso à Informação Pública (Lei n.º 12.527/2011).....	84
Documentos administrativos	95
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018,e suas alterações)	97
Questões	119
Gabarito.....	127

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao Público.....	1
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº13.460/2017 com as devidas atualizações)	10
Acesso à Informação Pública (Lei nº 12.527/2011 com as devidas atualizações).....	10
Documentos: Documentos administrativos: Redação de documentos segundo o Manual de Redação da Presidência da República	10
Processo de Comunicação.....	27

SUMÁRIO



Arquivo: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos	27
Gestão de documentos; Gestão eletrônica de documentos; Arquivos permanentes.....	45
Relações Humanas no trabalho: Relações interpessoais	47
Motivação	52
Liderança.....	52
Equipes.....	52
Cultura organizacional.....	56
Noções de Administração: Conceitos, princípios e fundamentos da Administração	56
Processos e as funções administrativas	67
Noções de Governança e Gestão	77
Noções de Planejamento Estratégico: Conceitos e ferramentas; Planejamento Estratégico Situacional; Balanced Scorecard	78
Gestão de materiais e patrimônio.....	79
Noções de Gestão por Processos.....	112
Gestão por Projetos.....	114
Conceitos e Ferramentas da Qualidade.....	117
Eficiência, Eficácia e Efetividade.....	122
Noções de Administração Pública: Conceito, natureza e fins; Princípios básicos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência	125
Noções de organização administrativa: Centralização, descentralização, concentração e desconcentração; Administração direta e indireta; Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista.....	128
Instrumentos de Planejamento Público: Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual	134
Orçamento público	225
Receitas públicas	235
Despesas Públicas.....	239
Licitações e Contratos Públicos (Lei N.º 14.133/2021 com as devidas atualizações)	260
Questões	333
Gabarito.....	340

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

- **Gabinete**

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete

- **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU



— Comunicação – Elementos da comunicação, emissor e receptor

Para que uma comunicação aconteça, são necessários seis elementos: O emissor, o receptor, a mensagem, o canal, o contexto e o código.

Em todo ato comunicativo, há um emissor, é ele o responsável por elaborar o texto. O emissor é quem comunica, solicita, expressa seu sentimento, desejo, opinião, enfim, é quem produz a mensagem (escrita, falada ou não verbal).

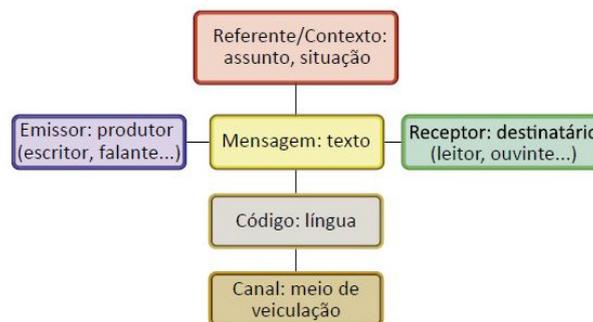
Se há alguém que elabora, é necessário também alguém para receber tal mensagem. Todo texto é destinado a um público específico, chamado de receptor.

O que está sendo transmitido e recebido? Uma mensagem, que consiste no próprio texto (verbal ou não) que se transmite.

Essa mensagem é transmitida por um canal, isto é, o canal é responsável por veicular a mensagem. São exemplos de canal os suportes que difundem inúmeros gêneros textuais, como: rádio, TV, Internet, jornal, dentre outros.

A mensagem está relacionada a um contexto, também chamado de referente. O contexto ou referente pode ser entendido como o assunto a que a mensagem se refere, ou seja, tudo aquilo que está relacionado a ela.

Por fim, essa mensagem precisa ser expressa por um código, constituído por elementos e regras comuns tanto ao emissor quanto ao receptor. O código usado para redigir esta mensagem é a língua portuguesa. Assim, quando falamos ou escrevemos, usamos o código verbal e, quando usamos a arte, a imaginação e a criatividade, é comum o uso do código não verbal (pintura, gestos etc.).



– Emissor: Chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

– Receptor: Denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

– Mensagem: É o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor.

– Código: Representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem.

– Canal de comunicação: Corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.

– Contexto: Também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.

– Ruído da comunicação: Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor, barulho do local, voz baixa, dentre outros fatores.

A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.



Conhecimentos Específicos

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduzir, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: *os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.*

Clientes Externos: *já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.*

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.