



# LÍNGUA PORTUGUESA

1. Leitura e análise de textos. Compreensão e Interpretação. ....	1
2. Estruturação do texto e dos parágrafos. ....	19
3. Articulação do texto: pronomes e expressões referenciais, nexos, operadores sequenciais. ....	21
4. Significação contextual de palavras e expressões. ....	39
5. Interpretação: pressuposições e inferências; implícitos e subentendidos. ....	49
6. Variedades de texto e adequação de linguagem. ....	53
7. Equivalência e transformação de estruturas. ....	75
8. Discurso direto e indireto. ....	81
9. Sintaxe: processos de coordenação e subordinação. ....	88
10. Emprego de tempos e modos verbais. ....	95
11. Pontuação. ....	95
12. Estrutura e formação de palavras. ....	104
13. Classificação, papel e funções das classes de palavras. ....	113
14. Flexão nominal e verbal. ....	164
15. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação. ....	170
16. Concordância nominal e verbal. ....	180
17. Regência nominal e verbal. ....	197
18. Ocorrência de crase. ....	207

## CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

Conceitos de hardware e software. ....	1
Redes de computadores. ....	23
Segurança da informação. ....	75
Internet e Intranet. ....	104
Sistemas operacionais Windows e Linux. ....	122
Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point. ....	191
Google Docs, Google Sheets, Google Slides. ....	300
Navegadores web. ....	320
Computação em nuvem e ferramentas. ....	368

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1 Organização. 1.1 Arquiteturas organizacionais: técnica de levantamento e coleta de dados. 1.2 Elaboração de diagnósticos. ....	1
1.3 Estrutura de poderes: centralização, descentralização. ....	17
1.4 Estrutura de trabalho: simplificação administrativa, documentos normativos da organização. ...	19
1.5 Ciclo de vida das informações (origem, transformação, destinos), definição dos processos produtivos, desenho da estrutura dos processos, informações de entrada e de saída de cada processo. ....	24
1.6 Conceitos de qualidade: cadeia cliente-fornecedor, adequação ao uso dos resultados, delegação de poderes, gerência participativa, gestão dos processos, melhoria contínua. ....	38
2 Métodos. 2.1 Raciocínio lógico e poder de síntese. ....	48
2.2 Instrumentos de metodização. ....	71
2.3 Métodos e processos. ....	82
2.4 Levantamentos de informações (formas, resultados), organização dos levantamentos efetuados: estruturas formal e informal, levantamentos complementares. 2.5 Atribuições, nos processos, dos levantamentos efetuados. ....	94
3 Normalização. 3.1 Conceito. 3.2 Classificação, formatação e manualização. ....	101



4 Técnicas de Fluxogramação. 4.1 Metodologias de construção de fluxogramas. 4.2 Aplicação prática. ....	<b>105</b>
5 Educação e Treinamento. 5.1 Formas de multiplicação de informações, disseminadores, estruturas de conhecimento. ....	<b>116</b>
6 Avaliação de resultados. 6.1 Metodologia PDCA, indicadores, ferramentas de diagnóstico: Diagrama de causa e efeito, diagrama Gravidade-Urgência-Tendência, Princípio de Pareto. ....	<b>126</b>
II GESTÃO PÚBLICA: 1 Organização da Administração Pública no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988. 1.1 Administração direta e indireta: diferenças entre autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista. ....	<b>144</b>
1.2 Princípios constitucionais da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. ....	<b>169</b>
2 Gestão Pública: conceito, importância, relação com outros sistemas da organização. ....	<b>180</b>
3 A função da área de gestão de pessoas: atribuições básicas e objetivos, políticas e sistemas de informações gerenciais. ....	<b>190</b>
4 Comportamento organizacional: relações indivíduo/organização, motivação, liderança, desempenho. ....	<b>192</b>
5 Clima e cultura organizacional. ....	<b>201</b>
6 Gerenciamento de conflitos. ....	<b>213</b>
7 Recrutamento e seleção: técnicas e processos decisórios. ....	<b>223</b>
8 Avaliação de desempenho: objetivos, métodos, vantagens e desvantagens, erro de avaliação. ....	<b>234</b>
9 Aprendizagem organizacional. ....	<b>247</b>
10 Educação Corporativa ....	<b>251</b>
11 Gestão de Pessoas por Competências. ....	<b>258</b>
12 Serviços públicos. 12.1 Conceito amplo e restrito de serviço público. 12.2. Classificação: serviços gerais e individuais. 12.3 Serviços delegáveis e indelegáveis. 12.4 Serviços administrativos, sociais e econômicos. 12.5 Serviços próprios e impróprios. ....	<b>273</b>
III GESTÃO DE PROCESSOS: 1 Técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos. ....	<b>291</b>
2 Gestão estratégica. ....	<b>296</b>
3 Balanced scorecard. ....	<b>300</b>
4 Mapa estratégico. ....	<b>300</b>
5 Indicadores estratégicos. ....	<b>300</b>
6 Noções de elaboração, análise, avaliação e gerenciamento de projetos. ....	<b>311</b>
7 Comunicação na gestão pública e gestão de redes organizacionais. ....	<b>329</b>

# SUMÁRIO