



Prefeitura Municipal de Bauru - SP
Assistente em Gestão Administrativa e Serviços

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Gestão e utilização de recursos e materiais de apoio às atividades de atendimento: materiais de escritório; estrutura física (mobiliário e patrimônio físico do local de trabalho); controle e gestão de arquivos físicos; controle e gestão de arquivos digitais.....	1
Gestão de documentos: tipos de documentos (fichas cadastrais, prontuários, exames, dossiês, processos, comunicados, memorandos e informativos); gestão, controle e organização de documentos	8
Representações gráficas: organograma; fluxo de trabalho.....	17
Hierarquia: cadeia de comando; princípio de autoridade; estrutura organizacional	24
Comunicação: comunicação verbal e não verbal; comunicação interna; clareza nas informações	32
Relação com o público: regras de atendimento ao público; excelência no atendimento ao público; procedimentos para recepção, condução e orientação ao público (atendimento ao público com deficiência física e/ou intelectual; atendimento telefônico.....	38
Atendimento humanizado: acolhimento humanizado; condução e orientação humanizada.....	44
Postura profissional; ética no ambiente de trabalho: conduta profissional; relacionamento interpessoal.....	51
Conflitos: características do conflito (saudável ou prejudicial, funcional ou disfuncional); gestão do conflito; ética e sua relação com a gestão de conflitos (padrão de conduta)	53
Questões	58
Gabarito.....	65

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão interpretação de textos	1
Emprego de vocabulário.....	3
Acentuação gráfica e ortografia - de acordo com o novo acordo ortográfico.....	12
Morfologia (classes de palavras) - substantivo, adjetivo, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção, interjeição e numeral	23
Estudo da frase, oração e período simples. Termos essenciais da oração: sujeito e predicado. Termos integrantes: objeto direto, objeto indireto, complemento nominal e agente da passiva termos acessórios: adjunto adnominal, adjunto adverbial, aposto. Vocativo	35
Concordância verbal e nominal	44
Usos dos sinais de pontuação.....	46

SUMÁRIO



Denotação e conotação:.....	50
As figuras de linguagem.....	50
Questões.....	55
Gabarito.....	66

INFORMÁTICA

Sistema Operacional: Microsoft Windows (versão 10 ou superior) ou Linux Ubuntu (versão 18.04 ou superior). Manipulação de Arquivos e Pastas: Criação e organização de pastas (diretórios), arquivos e atalhos; utilização da área de trabalho e área de transferência. Gerenciamento de Informações: Conceitos e práticas de organização e administração de arquivos, pastas e programas.....	1
Pacotes de Escritório: Office 365, Office 2019, LibreOffice e WPS Office. Processador de Texto: Word — edição e formatação de textos. Planilhas Eletrônicas: Excel — criação, edição e manipulação de dados. Editor de Apresentações: PowerPoint — elaboração de slides e apresentações.....	31
Conceitos de Informática: Fundamentos de hardware e software.....	63
Tecnologias de Internet e Intranet: Conceitos básicos, protocolos web, navegação na World Wide Web, utilização de navegadores e estratégias de busca e pesquisa na web.....	69
Ferramentas de Colaboração Online: Correio eletrônico, grupos de discussão, fóruns wikis e outras plataformas colaborativas.....	76
Plataformas de Videoconferência: Uso de ferramentas para reuniões e eventos virtuais.....	84
Segurança da Informação: Proteção contra vírus, ataques cibernéticos e práticas de segurança digital.....	100
Acesso Remoto: Conceitos e ferramentas para acesso remoto à computadores.....	108
Computação em Nuvem: Noções e práticas de uso de tecnologias baseadas em nuvem.....	109
Questões.....	112
Gabarito.....	122

LEGISLAÇÃO

Constituição da república federativa do brasil de 1988 - (artigos: 1º ao 11; 29 ao 31; 37 ao 41).....	1
Lei orgânica municipal - (artigos: 1º ao 5º; 8º ao 16; 27 ao 49; 51; 69; 70; 93 ao 95; 188; 195).....	27
Lei municipal nº 3.601, De 27 de julho de 1993 - estrutura organizacional da prefeitura municipal de bauru.....	39
Lei municipal nº 5.804, De 10 de novembro de 2009 - regula atos e processos administrativos no âmbito da administração pública municipal.....	76



Lei municipal nº 1574, de 07 de maio de 1971 - estatuto dos servidores públicos do município de bauru	89
Lei municipal nº 3.781, De 21 de outubro de 1994 - dispõe sobre o direito de petição e sobre o regime disciplinar do servidor público municipal de bauru - (artigos 14 ao 115).....	124
Lei municipal nº 4.830, De 17 de maio de 2002 — transforma o serviço de previdência dos municipais de bauru — seprem - na fundação de previdência dos servidores públicos municipais efetivos de bauru - funprev - (artigo 1º; 2º; 3º; 4º; 17; 19; 49 ao 61)..	136
Lei municipal nº 5.975, De 1º de outubro de 2010 - dispõe sobre o plano de cargos, carreiras e salário - pccs; sobre o reenquadramento, sobre a reconfiguração das carreiras, sobre a instituição de jornadas especiais, sobre a criação de nova grade salarial para os cargos efetivos e em comissão, sobre a extinção de adicionais, produtividades e gratificações dos servidores públicos municipais, exceto os cargos específicos da área de saúde e de educação	142
Questões	166
Gabarito.....	172

SUMÁRIO



Conhecimentos Específicos

A gestão e utilização de recursos e materiais de apoio às atividades de atendimento são aspectos essenciais para o bom funcionamento de qualquer organização. A administração eficiente desses elementos garante não apenas um ambiente de trabalho mais produtivo, mas também um atendimento ao público mais ágil e eficaz.

Nesse contexto, materiais de escritório, estrutura física (mobiliário e patrimônio físico), controle e gestão de arquivos físicos e digitais desempenham um papel fundamental na organização das rotinas operacionais.

O gerenciamento adequado desses recursos envolve uma série de práticas que vão desde a aquisição e manutenção até o controle de estoque e otimização do uso. Um sistema bem estruturado de administração de materiais evita desperdícios, reduz custos e melhora a qualidade dos serviços prestados.

Além disso, a organização dos arquivos físicos e digitais possibilita um acesso rápido e seguro às informações, aumentando a eficiência dos processos internos e garantindo conformidade com regulamentações.

MATERIAIS DE ESCRITÓRIO

Os materiais de escritório são indispensáveis para a realização das atividades administrativas e operacionais em qualquer organização. Seu gerenciamento eficiente impacta diretamente na produtividade dos colaboradores e na economia de recursos.

Uma gestão inadequada pode resultar em desperdícios, falta de insumos essenciais e desorganização nos processos internos.

▸ Gestão Eficiente dos Materiais de Escritório

Para garantir que os materiais de escritório estejam sempre disponíveis sem excessos ou escassez, é fundamental adotar boas práticas de controle e organização. Algumas estratégias incluem:

Inventário e Controle de Estoque:

Manter um inventário atualizado dos materiais disponíveis é essencial para evitar desperdícios e garantir a reposição adequada. Um bom controle de estoque deve incluir:

- Registro detalhado dos materiais existentes e sua localização;
- Monitoramento do consumo para prever necessidades futuras;
- Definição de níveis mínimos e máximos para evitar faltas ou excessos;
- Automatização do controle com o uso de planilhas ou softwares de gestão de estoque.

Planejamento de Compras:

A aquisição de materiais deve ser baseada em análises do consumo real e nas necessidades da organização. Um planejamento eficiente envolve:

- Compras programadas para evitar urgências e compras emergenciais, que costumam ter custos mais elevados;
- Negociação com fornecedores para garantir melhores preços e prazos de entrega;
- Avaliação periódica da qualidade dos materiais adquiridos, garantindo que atendam às demandas da equipe.



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 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 captar, 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.





WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Principais Características e Novidades

– **Menu Iniciar:** O Menu Iniciar, ausente no Windows 8, retorna com melhorias no Windows 10. Ele combina os blocos dinâmicos (tiles) do Windows 8 com o design tradicional do Windows 7, permitindo fácil acesso a programas, configurações e documentos recentes.

– **Assistente Virtual Cortana:** A Cortana é uma assistente digital que permite realizar tarefas por comandos de voz, como enviar e-mails, configurar alarmes e pesquisar na web. Este recurso é similar ao Siri da Apple e ao Google Assistant.

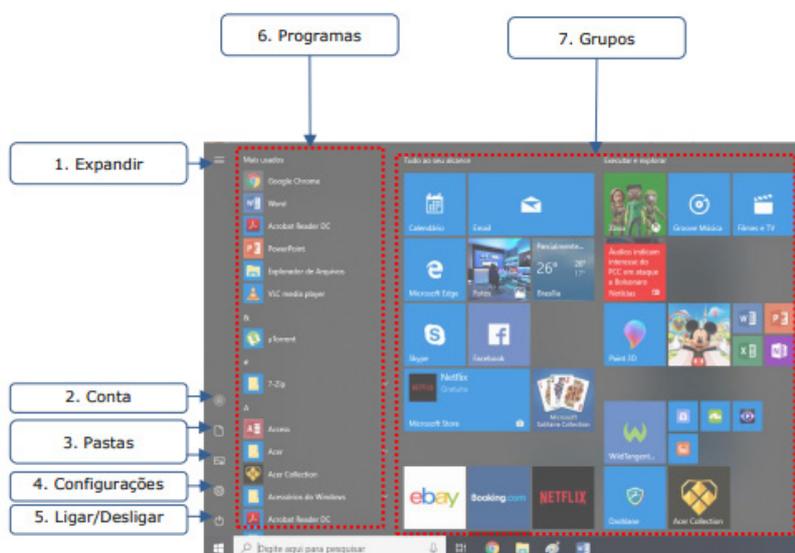
– **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.

– **Múltiplas Áreas de Trabalho:** Esse recurso permite criar várias áreas de trabalho para organizar melhor as tarefas e aplicativos abertos, sendo útil para multitarefas ou organização de projetos.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar



DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Forma, Sistema e Fundamentos da República

– Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

– Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

– Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

– Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

– Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que *“Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”*.

– Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL.