



UFMG
Assistente em Administração

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de textos	1
Gêneros textuais e Tipos de texto: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo e injuntivo	2
Coesão, coerência e elementos de textualidade/textualização. Elementos da organização textual: segmentação, encadeamento e ordenação. Referenciação	3
Argumentação: pertinência, relevância e coerência dos argumentos; formas de articulação dos argumentos.	5
Progressão temática.....	6
Paragrafação	7
Funções de linguagem	7
Semântica: sinonímia e antonímia; polissemia e ambiguidade.....	9
Figuras de linguagem	11
Intertextualidade.....	15
Linguagem verbal e não verbal.....	17
Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua adequadas às várias situações de comunicação. Formalidade e informalidade	18
Conhecimentos linguísticos de acordo com a gramática normativa da língua portuguesa: acentuação gráfica	19
classes de palavras: função das palavras nos enunciados e nos textos.....	21
Emprego de conectores	32
Colocação pronominal.....	34
Estruturação sintática e semântica dos termos na oração e das orações no período: coordenação e subordinação	35
Regência nominal e verbal.....	40
Uso do sinal indicativo de crase	43
Concordância nominal e verbal.....	44
Emprego dos sinais de pontuação	46
ortografia de acordo com a norma padrão, contemplando o Novo Acordo Ortográfico	50
Exercícios	51
Gabarito	66

LEGISLAÇÃO

Estatuto da Universidade Federal de Minas Gerais.	1
Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação.	19
Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.....	26

SUMÁRIO



NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração e suas perspectivas. Antecedentes históricos da administração. Abordagens da administração - administração científica;	1
Teoria clássica;	2
Teoria das relações humanas.....	2
Teoria neoclássica;	4
Departamentalização.....	5
Administração por objetivos;	6
Modelo burocrático;	7
Teoria estruturalista;	8
Teoria comportamental;	9
Teoria do desenvolvimento organizacional;	10
Tecnologia e administração; teoria de sistemas;.....	11
Teoria matemática da administração;	12
Teoria da contingência.	15
Novas perspectivas para a teoria geral da administração.....	18
Exercícios	27
Gabarito.....	29

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO E REDAÇÃO OFICIAL

Introdução ao Direito Administrativo.	1
Regime Jurídico Administrativo.	6
Poderes administrativos.	21
Organização administrativa.	31
Atos administrativos.	37
Responsabilidade civil do Estado.	54
Agentes públicos.	61
Atributos da redação oficial. Comunicações oficiais.	79
Exercícios	92
Gabarito.....	96

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Softwares.....	1
Conhecimentos básicos de sistemas operacionais para computadores (Windows e Linux). Windows Explorer.....	6
Manipulação de arquivos e pastas. ípos de arquivos e suas extensões. Aplicativos Diversos.....	22
Microsoft Word 2010.....	25



Microsoft Excel 2010	30
Navegadores web (Internet Explorer, Firefox e Chrome).....	37
Exercícios	40
Gabarito	48

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

Atendimento. Conceito. A importância do atendimento.....	1
A importância do atendimento e tratamento	4
Postura do Atendente.	6
Apresentação Pessoal.	10
Limpeza e Arrumação do Ambiente de Trabalho.	13
Tipos de Atendimento. Atendimento Presencial.	15
Atendimento Telefônico.	15
Gestão de reclamações. A busca da excelência.....	17
Exercícios	19
Gabarito	23

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.



Legislação

Novo Estatuto da UFMG (Versão encaminhada ao Mec, anterior à redação final ora em fase de finalização pela Comissão Especial do Conselho Universitário)

ESTATUTO TÍTULO I DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º A Universidade Federal de Minas Gerais, com sede em Belo Horizonte, criada pela Lei no 956, de 7 de setembro de 1927, do Estado de Minas Gerais, e transformada em instituição federal pela Lei no 971, de 16 de dezembro de 1949, é pessoa jurídica de direito público, mantida pela União, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial.

§ 1º A autonomia didático-científica consiste na faculdade de:

- I - estabelecer sua política de ensino, pesquisa e extensão, indissociáveis no âmbito da Universidade;
- II - criar, organizar, avaliar, modificar e extinguir cursos e programas;
- III - estabelecer currículos e programas dos seus cursos;
- IV - estabelecer número de vagas de seus cursos;
- V - estabelecer seu regime escolar e didático;
- VI - estabelecer critérios para seleção, admissão, promoção e habilitação de alunos;
- VII - estabelecer planos e programas de ensino, de pesquisa e de extensão;
- VIII - conferir graus, diplomas, títulos e outras dignidades universitárias.

§ 2º A autonomia administrativa consiste na faculdade de:

- I - estabelecer a política geral de administração da Universidade;
- II - aprovar e alterar o próprio Estatuto, o Regimento Geral e as Resoluções normativas;
- III - encaminhar, quando for o caso, à autoridade competente, os nomes indicados para o exercício de funções diretivas;
- IV - dispor, respeitada a legislação específica, sobre pessoal docente, técnico e administrativo, estabelecendo direitos e deveres, normas de seleção, admissão, avaliação, promoção, licenciamento, substituição, dispensa, exoneração, demissão, bem como plano de cargos e salários e programas de estímulo à melhoria de desempenho funcional.

§ 3º - A autonomia de gestão financeira e patrimonial consiste na faculdade de:

- I - administrar seu patrimônio e dele dispor, observada a legislação pertinente;
- II - firmar contratos, acordos e convênios;
- III - aceitar subvenções, doações, legados e cooperação financeira;
- IV - elaborar e executar o orçamento de sua receita e despesa;
- V - administrar os recursos próprios;
- VI - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral;
- VII - realizar operações de crédito, para aquisição de bens móveis e imóveis, execução de benfeitorias necessários e para compra e montagem de equipamentos, incluindo prestação de garantia, obedecida a legislação pertinente;
- VIII - efetuar transferências, quitações e tomar outras providências de ordem orçamentária, financeira e patrimonial.



Políticas Públicas de Saúde/Legislação SUS

De acordo com Frederick Winslow Taylor, a Administração Científica (1903) tinha como propósito aumentar a produtividade industrial em seus processos operacionais, tornando-os mais funcionais e eficientes. Para que isso ocorresse, sua teoria era principalmente fundamentada no estudo do tempo e dos movimentos. O principal ponto de sua teoria estava baseado na divisão do trabalho e a sua organização dentro de uma corporação, ou seja, na distribuição específica de cargos e tarefas.

Portanto, a visão esquemática do trabalho de acordo com a Administração Científica partia dos operários, “chão-de-fábrica” ou base da empresa, até o restante de toda a organização. Um dos elementos-chaves para que este processo fosse bem-sucedido em uma corporação era a especialização e a criação de rotinas repetitivas que estabeleciam padrões de comportamento, tendo como ênfase a tarefa. Este estudo diz respeito à primeira fase da administração científica.

Os pontos principais da primeira fase do estudo também foram motivo de críticas à época. O mecanicismo do trabalho, a superespecialização dos operários que limitava o trabalho, assim como a ausência de dados de fato empíricos que comprovam o aumento de produtividade dentro do que era proposto por Taylor eram pontos que enfraqueciam a teoria. De acordo com o estudo Taylor pôde, então, observar que o operário médio produzia menos do que era capaz mediante estas condições, outro fator observado era a lógica da remuneração desproporcional à produção de cada operário, se o que produz mais perceber que recebe o mesmo que o que produz menos, sua motivação para ser eficiente diminuirá e ele passará a ser menos produtivo.

A partir das conclusões do primeiro estudo, estabeleceu-se então a necessidade de empregar melhores condições de pagamento, como a remuneração proporcional à produtividade do operário (quanto mais ele produz, maior sua remuneração). No entanto, como garantir operários adequados ao serviço, que tenham grande capacidade produtiva de modo que reduzam custos da organização pelo custo-benefício do tempo em relação à produção, ainda que ele receba maior remuneração? O engenheiro observou que para que isso fosse possível era necessário investir em métodos científicos de seleção e treinamento dos funcionários.

Deste modo, a segunda fase dos estudos da teoria da administração científica foi o momento em que Frederick Taylor se aprofundou em administração geral para poder então partir para uma teoria científica que explicasse o funcionamento dos processos produtivos e aumentasse a eficiência dos operários. Neste período ele observou que a racionalização do trabalho deveria vir acompanhada de uma estruturação.

De acordo com o estudioso, existiam três males dos quais as indústrias e organizações sofriam, responsáveis por dificultar seu crescimento, eram eles:

- a) A vadiagem sistemática dos operários
- b) A falta de uniformidade nos processos
- c) A falta de conhecimento sobre as tarefas e rotinas de trabalho

Os pontos identificados por Taylor constituíam um norte para o pensamento científico e a continuidade dos estudos sobre o melhoramento da produtividade. Um dos principais avanços que surgiram com a Administração Científica foi a transição do pensamento empírico, exclusivamente baseado na experiência prática, para o pensamento científico que visava encarar as organizações de modo sistemático, partindo para um viés analítico do trabalho, o tempo e os movimentos para sua realização, assim como questões ligadas à treinamentos, padrões, especializações de operários etc.

Surge, então, para Frederick Taylor a clareza da necessidade de um setor exclusivo ao planejamento, para que de modo metódico, haja organização em toda a estrutura organizacional do trabalho. Sendo assim, a padronização do maquinário e de ferramentas foi implantada, bem como a aplicação de padrões nos métodos de trabalho e nas rotinas de tarefas. Para os operários, isso significaria maior unidade quanto à estrutura do trabalho, além da possibilidade de melhor remuneração e até prêmios de acordo com a produtividade.



Noções de Direito Administrativo e Redação Oficial

Conceito

De início, convém ressaltar que o estudo desse ramo do Direito, denota a distinção entre o Direito Administrativo, bem como entre as normas e princípios que nele se inserem.

No entanto, o Direito Administrativo, como sistema jurídico de normas e princípios, somente veio a surgir com a instituição do Estado de Direito, no momento em que o Poder criador do direito passou também a respeitá-lo. Tal fenômeno teve sua origem com os movimentos constitucionalistas, cujo início se deu no final do século XVIII. Por meio do novo sistema, o Estado passou a ter órgãos específicos para o exercício da Administração Pública e, por isso, foi necessário a desenvoltura do quadro normativo disciplinante das relações internas da Administração, bem como das relações entre esta e os administrados. Assim sendo, pode considerar-se que foi a partir do século XIX que o mundo jurídico abriu os olhos para a existência do Direito Administrativo.

Destaca-se ainda, que o Direito Administrativo foi formado a partir da teoria da separação dos poderes desenvolvida por Montesquieu, L'Esprit des Loix, 1748, e acolhida de forma universal pelos Estados de Direito. Até esse momento, o absolutismo reinante e a junção de todos os poderes governamentais nas mãos do Soberano não permitiam o desenvolvimento de quaisquer teorias que visassem a reconhecer direitos aos súditos, e que se opusessem às ordens do Príncipe. Prevalencia o domínio operante da vontade onipotente do Monarca.

Conceituar com precisão o Direito Administrativo é tarefa difícil, uma vez que o mesmo é marcado por divergências doutrinárias, o que ocorre pelo fato de cada autor evidenciar os critérios que considera essenciais para a construção da definição mais apropriada para o termo jurídico apropriado.

De antemão, ao entrar no fundamento de algumas definições do Direito Administrativo,

Considera-se importante denotar que o Estado desempenha três funções essenciais. São elas: Legislativa, Administrativa e Jurisdicional.

Pondera-se que os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário são independentes, porém, em tese, harmônicos entre si. Os poderes foram criados para desempenhar as funções do Estado. Desta forma, verifica-se o seguinte:

Funções do Estado

> Legislativa

>> Administrativa

>>> Jurisdicional

Poderes criados para desenvolver as funções do estado

> Legislativo

>> Executivo

>>> Judiciário

Infere-se que cada poder exerce, de forma fundamental, uma das funções de Estado, é o que denominamos de FUNÇÃO TÍPICA.

	PODER LEGISLATIVO	PODER EXECUTIVO	PODER JUDICIÁRIO
FUNÇÃO TÍPICA	Legislar	Administrativa	Judiciária
ATRIBUIÇÃO	Redigir e organizar o regramento jurídico do Estado	Administração e gestão estatal	Julgar e solucionar conflitos por intermédio da interpretação e aplicação das leis.

Além do exercício da função típica, cada poder pode ainda exercer as funções destinadas a outro poder, é o que denominamos de exercício de FUNÇÃO ATÍPICA. Vejamos:



Hardware

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.¹. 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

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

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.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



Noções de Atendimento no Serviço Público

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento. Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que possam ser confundidos com ofensas ou depreciações; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.