

Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia de Pernambuco

IFPE

Assistente em Administração

JH021-19



Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo sac@novaconcursos.com.br.

OBRA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco - IFPE

Assistente em Administração

Edital Nº 27

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco
Matemática - Raciocínio Lógico-Matemático - Profº Bruno Chierregatti e João de Sá Brasil
Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães e Profº Fernando Zantedeschi

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Elaine Cristina
Christine Liber

DIAGRAMAÇÃO

Elaine Cristina
Thais Regis

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br
sac@novaconcursos.com.br

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:

www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: JN001-19



PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e compreensão de textos.....	01
Reconstrução de informações do texto: identificação de informações implícitas; reconhecimento de relações entre textos verbais e ilustrações; relações entre informações do texto e conhecimentos prévios; reconhecimento de ambiguidade, ironia, opiniões e valores no texto; identificação do sentido de uma palavra pelo contexto; reconhecimento do tema principal de um texto; identificação de locutor e interlocutor de um texto; intertextualidade: relações temáticas entre textos de diversos gêneros.....	01
Gêneros textuais: estrutura e elementos dos tipos narrativo, dissertativo, descritivo, injuntivo e expositivo em diversos gêneros.....	01
Tópicos linguísticos.....	01
Coesão textual: pontuação; relações semântico-sintáticas de explicação, oposição, conclusão, adição, alternância, causa, consequência, tempo, finalidade, condição, comparação; relações de referência.....	01
Sintaxe de concordância e de regência nominal e verbal.....	96
Emprego do sinal indicativo da crase.....	143
Novo Acordo Ortográfico.....	42

MATEMÁTICA – RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Competências gerais. Compreensão, análise e resolução de situações-problema concretas, abstratas ou hipotéticas, deduzindo novas informações a partir das informações e relações fornecidas.....	132
Criatividade e iniciativa na elaboração de estratégias, reconhecimento de padrões lógicos, matemáticos, geométricos e visuais.....	132
Habilidades. Raciocínio lógico-numérico, através de problemas que envolvam: Números racionais, suas propriedades, operações nas formas decimal e fracionária;.....	132
Múltiplos e divisores, mínimo múltiplo comum, máximo divisor comum, divisibilidade;.....	01
Unidades de medida de comprimento, superfície, volume, capacidade e tempo;.....	127
Princípio da casa dos pombos; Razão e proporção, regra de três simples; Porcentagem;.....	84
Princípio da reversão ou regressão (resolvendo de trás para frente).....	44
Raciocínio lógico sequencial (reconhecimento do padrão de seqüências de letras, palavras, símbolos, figuras, números, etc.).....	132
Orientação espacial e temporal; planificação de figuras espaciais.....	127
Problemas envolvendo verdade e mentira. Correlacionamento.....	132
Diagramas lógicos, envolvendo as proposições categóricas.....	132

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Funções Administrativas: planejamento, estrutura organizacional, racionalização do trabalho; indicadores de excelência.....	01
Comunicação Interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal.....	23
Gestão de Pessoas: conceitos, avaliação de desempenho, trabalho em equipe, motivação, liderança e gerenciamento de conflitos.....	31
Gestão por Competências: conceitos, política e diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da Administração Pública Federal (Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, e suas alterações).....	49

SUMÁRIO

Administração de Materiais e Patrimônio: importância, organização da área de materiais, logística de armazenagem, transporte e distribuição.....	62
Administração Pública: Disposições Gerais (Constituição Federal de 1988, Título III, Capítulo VII).....	79
Agente Público: conceito, função pública, atendimento ao cidadão.....	84
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais (Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações).	98
Ética na Administração Pública Federal (Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994).....	102
Processo Administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal (Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e suas alterações).....	113
Elaboração de Termo de Referência; Licitação: conceito, finalidades, princípios e objeto; obrigatoriedade, dispensa, inexigibilidade e vedação; modalidades e tipos, revogação e anulação; sanções e contratos (Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações).....	123
Controle Interno e Controle Externo na Administração Pública: conceito e abrangência.....	130
Noções de Arquivologia: métodos de arquivamento.....	131

ÍNDICE

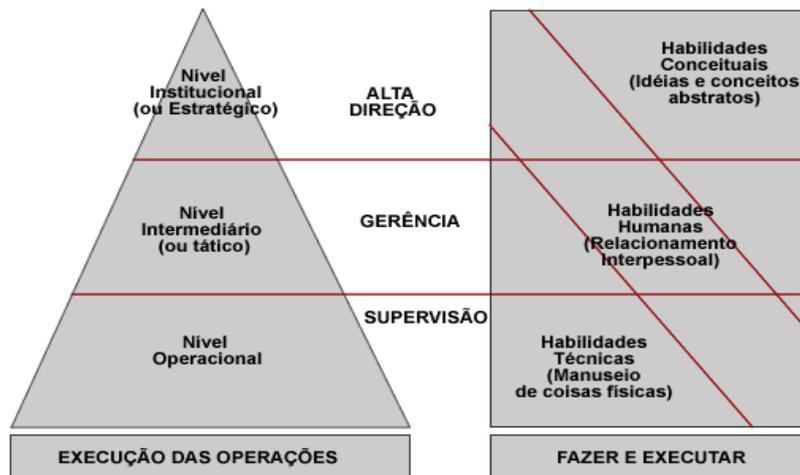
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – ASSISTENTE EM ADMINISTRAÇÃO

Funções Administrativas: planejamento, estrutura organizacional, racionalização do trabalho; indicadores de excelência.....	01
Comunicação Interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal.....	23
Gestão de Pessoas: conceitos, avaliação de desempenho, trabalho em equipe, motivação, liderança e gerenciamento de conflitos.....	31
Gestão por Competências: conceitos, política e diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da Administração Pública Federal (Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006, e suas alterações).....	49
Administração de Materiais e Patrimônio: importância, organização da área de materiais, logística de armazenagem, transporte e distribuição.....	62
Administração Pública: Disposições Gerais (Constituição Federal de 1988, Título III, Capítulo VII).....	79
Agente Público: conceito, função pública, atendimento ao cidadão.....	84
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Federais (Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações).....	98
Ética na Administração Pública Federal (Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994).....	102
Processo Administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal (Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e suas alterações).....	113
Elaboração de Termo de Referência; Licitação: conceito, finalidades, princípios e objeto; obrigatoriedade, dispensa, inexigibilidade e vedação; modalidades e tipos, revogação e anulação; sanções e contratos (Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações).....	123
Controle Interno e Controle Externo na Administração Pública: conceito e abrangência.....	130
Noções de Arquivologia: métodos de arquivamento.....	131

FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, RACIONALIZAÇÃO DO TRABALHO; INDICADORES DE EXCELÊNCIA.

Organizações são instituições, sejam elas de personalidade jurídica ou física, privada ou pública, onde, pessoas que compartilham de objetivos em comum, conseguem, através da execução de diversos procedimentos, embasados em processos decisórios, atingir um resultado dentro da proposta que originou a criação dessa organização.

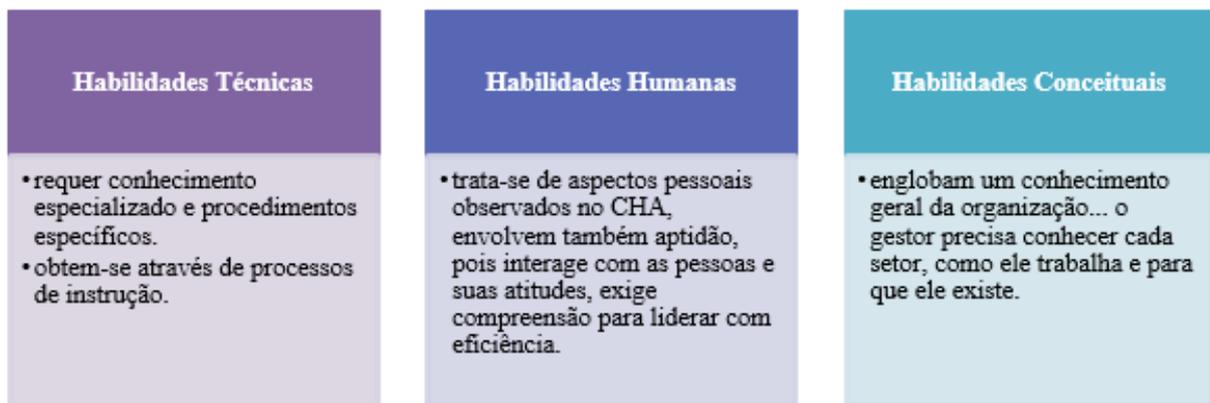
São vários os modelos de organização, porém, independente do modelo que possua, todas elas possuem três diferentes níveis de gestão, conforme veremos na figura a seguir, conforme nos ensina Idalberto Chiavenato.



1. Habilidades gerenciais

Como já sabemos, a organização existe em função de um objetivo e, para que esse objetivo seja desenvolvido de fato, precisamos nos ater à questão dos níveis de hierarquia e às competências e habilidades gerenciais, de que forma isso é representado na teoria, na prática e no comportamento individual de cada profissional envolvido na administração.

Para compreender a habilidade ideal para cada situação a dividimos em três classes:



1.1. Níveis Hierárquicos

Conforme a figura acima nos mostra, existem basicamente três níveis hierárquicos dentro de uma organização, que são divididos em:

Nível Estratégico (ou Nível Institucional)

• Nível responsável por elaborar as estratégias organizacionais, desenvolvendo o planejamento estratégico da empresa. Em geral, esse nível é assumido por presidentes e alta direção da empresa, sendo que esses devem possuir, principalmente, habilidades conceituais.

Nível Tático (ou Nível Intermediário)

• Este nível é assumido pelos gerentes e coordenadores, pelas características que possui, é um nível departamental, onde seus integrantes necessitam apresentar habilidades humanas, com potencialidade de motivação e liderança para com os integrantes do nível operacional.

Nível Operacional

• Neste nível observaremos os supervisores direcionando as funções e, para tal, estes necessitam de habilidades técnicas por trabalharem de forma mais ligada à produção.

Essa divisão precisa ser o mais clara e definida possível dentro da organização, de forma que cada um tenha pleno conhecimento do seu papel e responsabilidade, desenvolvendo suas competências de forma eficaz e alinhada.

Com base nos três níveis acima citados, veremos a seguir um quadro demonstrativo descritivo e relacional desses níveis.

CARACTERÍSTICAS	NÍVEIS		
	ESTRATÉGICO	TÁTICO	OPERACIONAL
Abrangência	<input type="checkbox"/> Instituição	<input type="checkbox"/> Unidade, Departamento	<input type="checkbox"/> Setor, Equipe
Área	<input type="checkbox"/> Presidência, Alto Comitê	<input type="checkbox"/> Diretoria, Gerência	<input type="checkbox"/> Coordenação, Líder Técnico
Perfil	<input type="checkbox"/> Visão, Liderança	<input type="checkbox"/> Experiência, Eficácia	<input type="checkbox"/> Técnica, Iniciativa
Horizonte	<input type="checkbox"/> Longo Prazo	<input type="checkbox"/> Médio Prazo	<input type="checkbox"/> Curto Prazo
Foco	<input type="checkbox"/> Destino	<input type="checkbox"/> Caminho	<input type="checkbox"/> Passos
Diretrizes	<input type="checkbox"/> Visão, Objetivo	<input type="checkbox"/> Planos de ação, projetos	<input type="checkbox"/> Processos, atividades
Conteúdo	<input type="checkbox"/> Abrangente, Genérico	<input type="checkbox"/> Amplo, mas sintético	<input type="checkbox"/> Específico, Analítico
Ações	<input type="checkbox"/> Determinar, Definir, orientar	<input type="checkbox"/> Projetar, Gerenciar	<input type="checkbox"/> Executar, manter, Controlar, analisar
Software	<input type="checkbox"/> Painel de Controle	<input type="checkbox"/> Planilha	<input type="checkbox"/> Aplicações específicas

Fonte: Marcio D'Ávila

1.1.1. As Principais Habilidades Gerenciais são:

- Planejamento e Organização: O Gerente deverá possuir a capacidade de planejar e organizar suas próprias atividades e as do seu grupo, estabelecendo metas mensuráveis e cumprindo-as com eficácia.
- Julgamento: O Gerente deverá ter a capacidade de chegar a conclusões lógicas com base nas evidências disponíveis.
- Comunicação Oral: Um Gerente deve saber se expressar verbalmente com bons resultados em situações individuais e grupais, apresentando suas ideias e fatos de forma clara e convincente.
- Comunicação Escrita: É a capacidade gerencial de saber expressar suas ideias clara e objetivamente por escrito.
- Persuasão: O Gerente deve possuir a capacidade de organizar e apresentar suas ideias de modo a induzir seus ouvintes a aceitá-las.
- Percepção Auditiva: O Gerente deve ser capaz de captar informações relevantes, a partir das comunicações orais de seus colaboradores e superiores.
- Motivação: Importância do trabalho na satisfação pessoal e desejo de realização no trabalho.

- **Impacto:** É a capacidade de o Gerente criar boa impressão, captar atenção e respeito, adquirir confiança e conseguir reconhecimento pessoal.
- **Energia:** É a capacidade gerencial de atingir um alto nível de atividade (Garra).
- **Liderança:** É a capacidade do Gerente em levar o grupo a aceitar ideias e a trabalhar atingindo um objetivo específico.

Para alguns autores, podemos resumir as habilidades necessárias para o desenvolvimento eficiente e eficaz na administração em:

1. Conhecimento – Estar a par das informações necessárias para poder desempenhar com eficácia as suas funções.

2. Habilidade – Estas podem ser divididas em:

- Técnicas (Funções especializadas)
- Administrativas (compreender os objetivos organizacionais)
- Conceituais (compreender a totalidade)
- Humanas (Relações Humanas), Políticas (Negociação).

3. Atitude e Comportamento – Sair do imaginário e colocar em prática, fazer acontecer. Maneira de agir, ponto de referência para a compreensão da realidade.

1.2. As três dimensões da competência

As competências são formadas por três dimensões: atitude, conhecimento e habilidade. Cada dimensão é independente, mas ambas estão interligadas. Ele afirma ainda que o desenvolvimento das competências está na aprendizagem individual e coletiva. (Tommas Durand)

Atitude (Querer Fazer)

Ter atitude e ações é fazer acontecer. São competências que permitem as pessoas interpretar e julgarem a realidade e a si próprias. Na área gerencial veja algumas atitudes que se destacam:

- » Saber ouvir;
- » Auto motivação;
- » Auto controle;
- » Dar e receber feedback;
- » Resolução de problemas;
- » Determinação;
- » Proatividade;
- » Honestidade e ética nos negócios, etc.

Conhecimento (Saber Fazer)

O conhecimento é essencial para a realização dos processos da organização. De acordo com o nível de conhecimento de um gerente, existe o essencial, aquele que todo profissional deve saber, como dominar os procedimentos, conceitos, informações necessários ao funcionamento da empresa. E, aquele mais específico, em que é necessário analisar os indivíduos e o contexto de trabalho.

Habilidades (Saber como Fazer)

Quando utilizamos o conhecimento da melhor forma, ele se torna uma habilidade. O conceito de habilidade é variado. De acordo com alguns autores, para que um administrador possa conquistar uma posição de destaque, bem como saber administrar, defini-se a existência das seguintes habilidades:

- » Técnicas - funções especializadas e ligadas ao trabalho operacional;
- » Conceituais - compreender a totalidade, ou seja, ter visão da empresa como um todo;
- » Humanas - cultivar bons relacionamentos, sendo um líder eficaz e eficiente.

1.2 Estrutura organizacional

Falar em estrutura organizacional é falar da forma como as atividades e os recursos (de todos os tipos) serão organizados para atingir o objetivo da organização, ou seja, a forma como serão alocados os recursos financeiros, materiais, humanos e todos os demais, dentro da divisão de tarefas, departamentos e cargos.

De acordo com Chiavenato a estrutura garante a totalidade de um sistema e permite sua integridade, assim são as organizações, diversos órgãos agrupados hierarquicamente, os sistemas de responsabilidade, sistemas de autoridade e os sistemas de comunicações são componentes estruturais.

Existem vários modelos de organização e, essas, vários níveis de influência, podendo esses níveis ser estratégicos ou táticos, sendo ambos deveramente importantes para a manutenção do controle organizacional.

As Organizações formais possuem uma estrutura hierárquica com suas regras e seus padrões, onde, através de seus organogramas, apresentam uma estrutura definida e dimensionada, facilitando a autonomia interna, agilizando o processo de desenvolvimento de produtos e serviços. Elas apresentam cinco características básicas, a saber: **divisão do trabalho, especialização, hierarquia, amplitude administrativa e racionalismo** da organização formal. Para atender a essas características que mudam de acordo com as organizações, a organização formal pode ser estruturada por meio de três tipos: linear, funcional e linha-staff, de acordo com os autores clássicos e neoclássicos”.

As organizações fazem uso do organograma que melhor representa sua realidade e, dentro de qualquer organograma, considerar as diversidades de informações é muito importante, é preciso estar atento para sua relevância na tomada de decisões. É necessário avaliar a qualidade da informação e saber aplicar em momentos oportunos.

Para o desenvolvimento de sistemas de informação, há que se definir qual informação e como ela vai ser mantida no sistema, deve haver um estudo no organograma da empresa verificando assim quais os dados e quais os campos vão ser necessários para essa implantação. Cada empresa tem suas características e suas necessidades, e o sistema de informação se adéqua a organização e aos seus propósitos.

Outro aspecto relevante na estrutura organizacional são as pessoas, tanto que, ao analisar a teoria das necessidades de Maslow, observamos que as pessoas são

sujeitos presentes em todos os níveis; conforme demonstrado na teoria, em primeiro na base da pirâmide vem às necessidades fisiológicas, como: fome, sede sono, sexo, depois ele nomeia segurança como o segundo item mais importante, estabilidade no trabalho, por exemplo, logo depois necessidades afetivo sociais, como pertencer a um grupo, ter amigos, família; necessidades de status e estima, aqui podemos dar como exemplo a necessidade das pessoas em ter reconhecimento, por seu trabalho por seu empenho, no topo Maslow colocou as necessidades de auto-realização, em que o indivíduo procura tornar-se aquilo que ele pode ser, explorando suas possibilidades.

O raciocínio de Viktor Frankl "vontade de sentido" também é coerente, ele nos atenta para o fato de que nem sempre a pirâmide de Maslow ocorre em todas as escalas de uma forma sequencial, de acordo com ele, o que nos move é aquilo que faz com que nossa vida tenha sentido, nossas necessidades aparecem de forma aleatória, são nossas motivações que nos levam a agir. Os colaboradores são estimulados, fazendo o que gostam, as pessoas alocam mais tempo nas atividades em que estão motivados. Sendo assim um funcionário trabalhando em uma determinada tarefa, pode sentir autorrealização sem necessariamente ter passado por todas as escalas da pirâmide. Mas o que é realização para um, não é realização para todas as pessoas. O ser humano é insaciável, quando realiza algo que desejou intensamente, logo cobiçara outras coisas.

Posto isto, concluímos que o comportamento das pessoas nas organizações afetam diretamente na imagem, no sucesso ou insucesso da mesma, o comportamento dos colaboradores refletem seu desempenho.

Outro elemento presente na estrutura organizacional é o líder.

Esses são importantes no processo de sobrevivência no mercado, Lacombe descreveu que o líder tem condição de exercer, função, tarefa ou responsabilidade quando é responsável pelo grupo.

Um líder precisa ser motivado, competente, conseguir conquistar e conhecer as pessoas, ter habilidades e intercalar objetivos pessoais e organizacionais.

A definição de como será a relação entre as linhas diretivas e a equipe pode causar impactos nos resultados obtidos pela organização, por exemplo, no processo de centralização a tomada de decisões é unilateral, deixando os colaboradores travados, sem poder de opinião, enquanto no processo de descentralização existe maior estímulo por parte dos funcionários, podendo opinar eles se sentem parte ativa da empresa.

Como vimos, a estrutura organizacional é uma composição de vários elementos e aspectos que, ao serem colocados em prática, pode proporcionar um processo mais adequado de administração, através de resultados como vemos abaixo:

- Clareza na identificação de tarefas
- Melhor gestão do tempo e de recursos
- Alinhamento entre objetivos e desempenho
- Melhor clima organizacional

Benefícios de uma estrutura adequada.

- Identificação das tarefas necessárias;
- Organização das funções e responsabilidades;
- Informações, recursos, e feedback aos empregados;
- Medidas de desempenho compatíveis com os objetivos;
- Condições motivadoras.

1.3 Estrutura formal e informal

Toda empresa possui dois tipos de estrutura: Formal e informal.

