

Conselho Federal de Odontologia

CFO

Agente Operacional

NB030-N9

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

Conselho Regional de Odontologia - CFO

Agente Operacional

Edital Nº 1, de 04 de Novembro de 2020

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Raciocínio Lógico e Matemático - Profº Bruno Chierregatti e João de Sá Brasil

Legislação e Ética na Administração Pública - Profª Silvana Guimarães e Bruna Pinotti

Legislação - Profº Ricardo Razaboni

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Elaine Cristina

Christine Liber

Leandro Filho

DIAGRAMAÇÃO

Thais Regis

Renato Vilela

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

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	01
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	08
Domínio da ortografia oficial.....	09
Domínio dos mecanismos de coesão textual.....	17
Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	17
Emprego de tempos e modos verbais.....	22
Domínio da estrutura morfossintática do período.....	22
Emprego das classes de palavras.....	22
Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração.....	62
Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	62
Emprego dos sinais de pontuação.....	72
Concordância verbal e nominal.....	75
Regência verbal e nominal.	83
Emprego do sinal indicativo de crase.....	89
Colocação dos pronomes átonos.....	93
Reescrita de frases e parágrafos do texto.....	93
Significação das palavras.....	93
Substituição de palavras ou de trechos de texto.....	93
Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto.....	93
Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	93
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República).....	102
Aspectos gerais da redação oficial.....	102
Finalidade dos expedientes oficiais.....	102
Adequação da linguagem ao tipo de documento.....	102
Adequação do formato do texto ao gênero.....	102

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.....	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).....	07
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	39
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. Programa de correio eletrônico. Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	47
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	62
Segurança da informação: procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	62
Procedimentos de backup.....	68

SUMÁRIO

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	01
Princípios de contagem e probabilidade.....	01
Arranjos e permutações.....	01
Combinações.....	01
Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	11
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	30
Equações e inequações.....	46
Sistemas de medidas.....	52
Volumes.....	52
Compreensão de estruturas lógicas.....	57
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	57
Diagramas lógicos.....	57

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública.....	01
Ética no setor público.....	04
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	06
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (Processo administrativo).....	16
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 7.724/2012.....	24

LEGISLAÇÃO

Lei nº 5.081/1966.....	01
Lei nº 4.324/1964.....	01
Decreto nº 68.704/1971.....	02
Lei nº 12.527/2011.....	05
Resolução CFO nº 63/2005 (Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos de Odontólogos)...	13
Regimento Interno do CFO. E todas as atualizações ou substituições das legislações aqui citadas.....	15

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Conhecimentos básicos sobre manutenção predial. Elétrica, hidráulica e de alvenaria. Habilidades para organizar ferramentas básicas de trabalho. Noções básicas sobre reparo de equipamentos de apoio a manutenção predial...	01
Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	03
Noções de arquivamento e procedimentos administrativos.....	20
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	38
Noções de cidadania e relações públicas.....	51
Noções de segurança individual, coletiva e de instalações.....	52
Direção defensiva.....	53

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS – AGENTE OPERACIONAL

Conhecimentos básicos sobre manutenção predial. Elétrica, hidráulica e de alvenaria. Habilidades para organizar ferramentas básicas de trabalho. Noções básicas sobre reparo de equipamentos de apoio a manutenção predial.....	01
Organização: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	03
Noções de arquivamento e procedimentos administrativos.....	20
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	38
Noções de cidadania e relações públicas.....	51
Noções de segurança individual, coletiva e de instalações.....	52
Direção defensiva.....	53

**CONHECIMENTOS BÁSICOS SOBRE
MANUTENÇÃO PREDIAL. ELÉTRICA,
HIDRÁULICA E DE ALVENARIA.
HABILIDADES PARA ORGANIZAR
FERRAMENTAS BÁSICAS DE TRABALHO.
NOÇÕES BÁSICAS SOBRE REPARO DE
EQUIPAMENTOS DE APOIO A
MANUTENÇÃO PREDIAL.**

Manutenção Predial

Um edifício é mais ou menos como o corpo humano: ele vai envelhecendo da mesma forma e se a gente não toma certos cuidados durante a vida dele, ele vai perdendo a capacidade de sobreviver.

A manutenção aumenta a vida útil dos diversos sistemas de uma construção. Por isso, zelar para que se mantenha um bom estado da infraestrutura é tão importante para garantir a segurança dos usuários e valorizar o patrimônio.

O conceito de manutenção predial envolve os serviços e atividades que buscam promover e garantir as condições de segurança e conservação das edificações, segundo o que determina o projeto de construção das mesmas.



#FicaDica

Essas atividades e serviços englobam todas as ações que promovem a qualidade de vida dos moradores e/ou usuários, como limpeza, pintura, reparos elétricos e hidráulicos, dentre outros.

Tipos de manutenção predial

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) divide os serviços de manutenção predial em 4 tipos:

Conservação: serviços de rotina, como limpeza, jardinagem e outros ajustes da operação do edifício feitos em pequenos intervalos de tempo.

Reparação: ações preventivas ou corretivas para reparar algo antes de atingir a qualidade mínima aceitável.

Restauração: intervenção corretiva para restaurar algo que já deu problema, chegando em nível de qualidade inferior ao mínimo aceitável, como o caso de vazamentos e queima de equipamentos.

Modernização: troca ou ajustes visando recuperar qualidade de modo que ultrapasse o desempenho projetado inicialmente.



FIQUE ATENTO!

Além dessa divisão da ABNT, existe outra mais comum de ser utilizada: manutenção preventiva e manutenção corretiva.

A manutenção preventiva é realizada antes da necessidade de reparos. Ela está relacionada à elaboração de atividades que ajudem a conservar a funcionalidade do edifício.

A manutenção corretiva está relacionada à correção de erros e desgastes nas máquinas, nas instalações e nos equipamentos. Trata-se de uma manutenção que reage a uma situação problemática e, por esse motivo, tem um custo mais alto.

Já a manutenção preditiva apresenta características dos dois tipos anteriores. Ela começa em uma situação de correção e passa a avaliar regularmente os equipamentos e as instalações a fim de garantir sua funcionalidade. Trata-se de um tipo de manutenção predial de custo baixo e traz menos trabalho que a corretiva.

Os principais serviços que estão registrados no planejamento preventivo incluem:

- a inspeção de instalações elétricas e hidráulicas;
- a inspeção de áreas comuns, de sistemas de segurança, de equipamentos e assim por diante;
- a verificação de elevadores, instalações de gás e integridade da cobertura.

Entre as vantagens desse tipo de manutenção, além dos custos menores, podemos destacar: o aumento da vida útil dos equipamentos e instalações; a redução nas paradas e atividades corretivas; a diminuição de riscos e acidentes.

Alguns serviços que estão inclusos no planejamento corretivo incluem:

- consertos em vazamentos nas instalações de água;
- impermeabilização do piso depois que se detecta uma infiltração;
- reparos em rachaduras e fissuras na estrutura predial;
- troca de peças do elevador que, de repente, deixou de funcionar.

Durante a manutenção corretiva, a máquina fica parada um tempo maior e é necessário, algumas vezes, comprar urgentemente materiais, o que nem sempre favorece a procura pelo melhor preço. Também se faz necessária a mão de obra, que pode sair cara.

A manutenção corretiva pode ser planejada e não planejada. No primeiro caso, percebe-se que o desempenho em determinado equipamento caiu e dá tempo de programar-se, corrigindo o problema antes que ele pare de funcionar. No segundo caso, a falha já aconteceu.

A manutenção predial preditiva envolve uma técnica que consiste em avaliar as atuais condições dos equipamentos e das instalações. Com o apoio de um acompanhamento planejado, inclusive com inspeções in loco (trabalho de campo), os técnicos recolhem dados para fazer uma análise do que está efetivamente ocorrendo.

Baseando-se em como os equipamentos se encontram de verdade, essa estratégia define qual será a periodicidade da manutenção de um determinado equipamento ou instalação, o que ajuda a reduzir as paradas prolongadas da manutenção corretiva, que sempre resultam em custos mais altos.

Para efetivar essa análise proativa, os técnicos utilizam câmeras termográficas, técnicas de ultrassom, testes que avaliam as vibrações e outros dispositivos. Porém, esses aparelhos também podem ser usados na manutenção corretiva e na manutenção preventiva.

Entre as vantagens que esse tipo de manutenção oferece, podemos destacar:

- A diminuição das intervenções de correção;
- O período estimado das avaliações nos equipamentos/instalações;
- A eliminação das inspeções físicas e a desmontagem das máquinas;
- A garantia de maior confiança em cada equipamento;
- O aumento na vida útil dos equipamentos/instalações;
- A definição das causas que originaram os problemas;
- Os custos mais baixos.

Profissionais

Os profissionais envolvidos em uma manutenção predial são:

- Hidráulica: encanadores cuidam dos sistemas de água e esgoto.
- Elétrica: eletricitistas podem te ajudar com as fiações, iluminação e equipamentos.
- Construção civil: pedreiros, pintores, vidraceiros, entre outros profissionais ligados a este setor podem auxiliar nos reparos à infraestrutura básica da edificação.
- Limpeza e jardinagem: auxiliares de limpeza e jardineiros são fundamentais para a conservação das áreas em geral.
- Engenheiros: são os profissionais responsáveis pela elaboração do Plano de Manutenção Preventiva, vistorias especializadas em patologias das construções e atualização dos projetos construtivos quando houver intervenções.

Alguns serviços mais complexos demandam equipes especializadas, como manutenção de elevadores e ar condicionado e das instalações de gás.

Dicas de manutenção predial

É importante saber o momento exato de realizar a manutenção predial, o recomendado é verificar o período dentro do plano de manutenção preventiva ou realizar os reparos nos meses em que menos se usará as áreas em comum.

Para-raios:

Este equipamento merece atenção, verifique se o para-raios esteja instalado adequadamente. Caso o SPDA apresente problemas, chame um engenheiro elétrico para realizar os reparos, isso garantirá a segurança da parte estrutural do prédio.

Instalações de gás:

Verifique os cilindros, sistemas e instalações de gás, a manutenção periódica pode evitar o risco de possíveis vazamentos e explosões. Se o sistema apresentar danos chame a vistoria do Corpo de Bombeiros.

Sistemas de segurança:

Cada edifício possui um sistema de segurança diferente, é importante verificar se as câmeras estão funcionando e se o equipamento interno está regulado. Nunca se sabe quando irá precisar de uma filmagem, preste atenção neste detalhe.

Cercas elétricas:

Alguns prédios ainda utilizam estas cercas elétricas, é necessário verificar se em cada metragem há uma placa indicando a cerca eletrificada, faça a manutenção predial também nesta área.

Hidrantes e extintores:

Esses equipamentos necessitam de manutenção periódica, a cada ano é necessário verificar se estão carregados e dentro da validade. Veja se a mangueira do hidrante não está furada ou com danificações, seja consciente e examine os extintores.

Limpeza da piscina:

Veja as bombas e sistemas de tubulação, analise o pH da água e demais necessidades, deixe a piscina para uso no verão.

Seguros e prazos:

Analise corretamente os prazos exatos de vencimento do seguro, não deixe que o condomínio fique sem este serviço, as apólices deverão estar todas em dia. Esta é uma despesa que merece atenção.

Manutenção de elevadores:

Outra manutenção predial realmente importante é dos elevadores, faça verificações periódicas neste equipamento, chame a empresa que realiza os reparos e veja também a casa de máquinas.

Infiltrações e reparos:

Não é porque os condôminos não veem as partes internas do prédio que elas não necessitam de reparos, cada infiltração deve ser levada a sério. Faça a manutenção preventiva e caso descubra algum vazamento, realize o reparo imediatamente.

Jardins e áreas comuns:

Manter o prédio com a aparência bem cuidada é sempre importante, as áreas em comum devem estar limpas e organizadas, faça a manutenção dos jardins e cuide para os vasos não conservarem águas paradas, além de agradar aos olhos, estará cuidando da saúde de todos.

EXERCÍCIO COMENTADO

1. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Ensino Médio – CESPE (Centro de Seleção e de Promoção de Eventos Universidade de Brasília) - 2018

Acerca das atividades relacionadas à manutenção predial, julgue o seguinte item:

A manutenção corretiva, atividade que visa à reparação, é caracterizada por serviços, planejados ou não, cuja finalidade é corrigir falhas detectadas em uma edificação e evitar o agravamento do dano e riscos aos usuários.

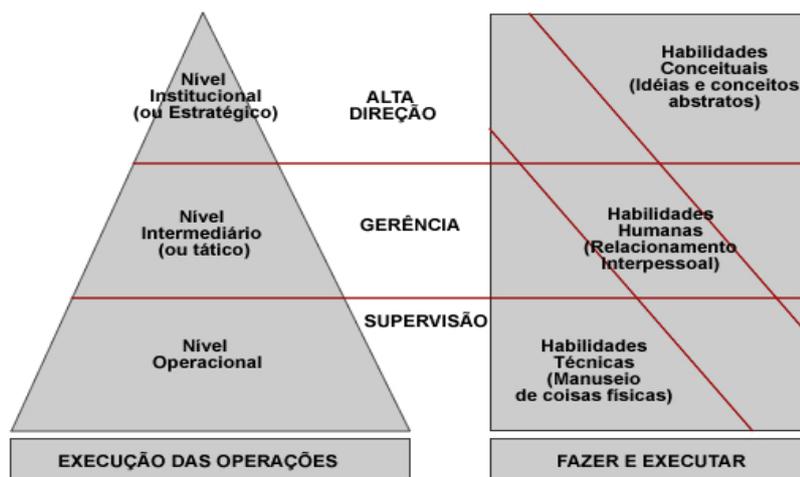
() CERTO () ERRADO

Resposta: Certo. A manutenção corretiva está relacionada à correção de erros e desgastes nas máquinas, nas instalações e nos equipamentos. Trata-se de uma manutenção que reage a uma situação problemática e, por esse motivo, tem um custo mais alto.

ORGANIZAÇÃO: CONCEITO E TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.

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.

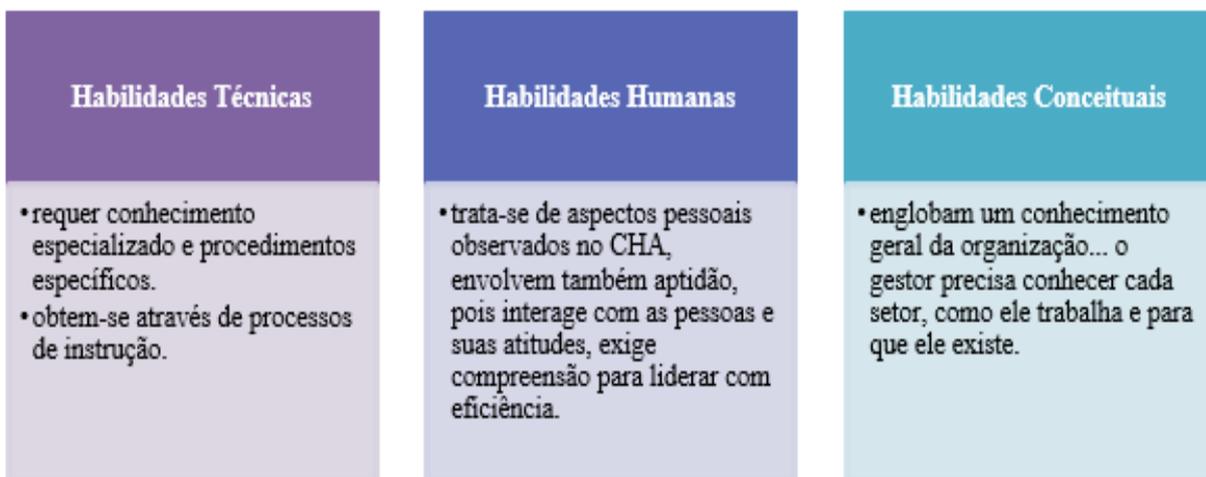
São vários os modelos de organização, porém, independente do modelo que possua, todas elas possuem três diferentes níveis de gestão, conforme veremos na figura a seguir, conforme nos ensina Idalberto Chiavenato.



1. Habilidades gerenciais

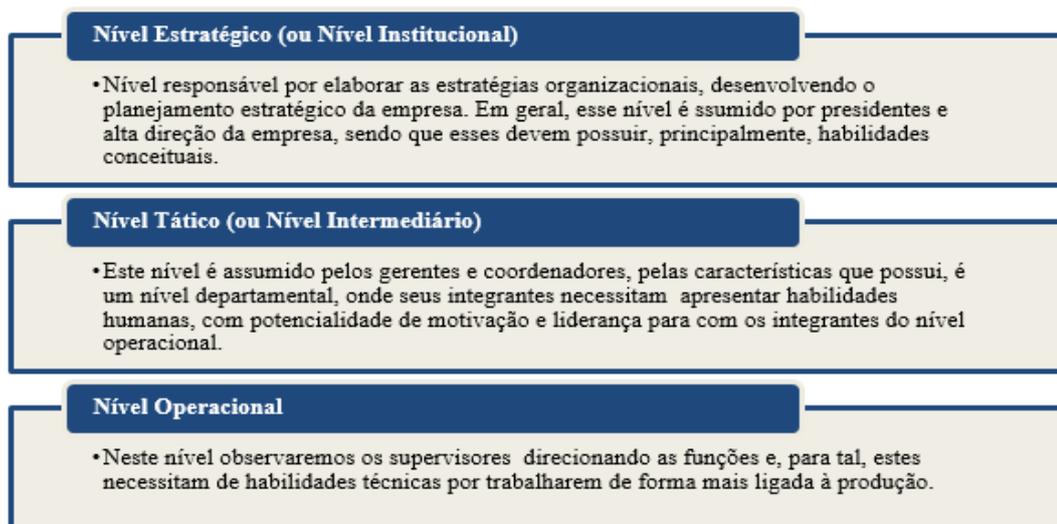
Como já sabemos, a organização existe em função de um objetivo e, para que esse objetivo seja desenvolvido de fato, precisamos nos ater à questão dos níveis de hierarquia e às competências e habilidades gerenciais, de que forma isso é representado na teoria, na prática e no comportamento individual de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



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	☐ Instituição	☐ Unidade, Departamento	☐ Setor, Equipe
Área	☐ Presidência, Alto Comitê	☐ Diretoria, Gerência	☐ Coordenação, Líder Técnico
Perfil	☐ Visão, Liderança	☐ Experiência, Eficácia	☐ Técnica, Iniciativa