

Conselho Regional dos Representantes Comerciais do Estado do Tocantins

CORE-TO

Assistente Administrativo

NV-003MR 20



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 dos Representantes Comerciais do Estado do Tocantins

Assistente Administrativo

Edital Nº 1, de 03 de Março de 2020

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Raciocínio Lógico e Matemática - Profº Bruno Chieregatti e Joao de Sá Brasil

Legislação e Ética Na Administração Pública - Profª Bruna Pinotti

Noções de Administração - Profª Silvana Guimarães

Noções de Direito Administrativo - Profº Fernando Zantedeschi

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Aline Mesquita

Josiane Sarto

DIAGRAMAÇÃO

Dayverson Ramon

Higor Moreira

Willian Lopes

CAPA

Joel Ferreira dos Santos



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

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; 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 morfosintática do período; Emprego das classes de palavras | 22 |
| Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração..... | 61 |
| Emprego dos sinais de pontuação..... | 71 |
| Concordância verbal e nominal..... | 75 |
| Regência verbal e nominal..... | 82 |
| Emprego do sinal indicativo de crase..... | 89 |
| Colocação dos pronomes átonos..... | 92 |
| Reescrita de frases e parágrafos do texto..... | 92 |
| Significação das palavras..... | 94 |
| Substituição de palavras ou de trechos de texto..... | 98 |
| Reorganização da estrutura de orações e de períodos de texto; Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade | 100 |
| Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República); Aspectos gerais da redação oficial; finalidade dos expedientes oficiais..... | 105 |
| Adequação da linguagem ao tipo de documento; Adequação do formato do texto ao gênero..... | 113 |

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

| | |
|--|----|
| Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware 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: MS Outlook; 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 |

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação)..... | 01 |
| Princípios de contagem e probabilidade; Arranjos e permutações; Combinações | 15 |
| Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos..... | 21 |
| Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais) | 21 |
| Porcentagem..... | 26 |
| Regras de três simples e compostas | 29 |
| Equações e inequações | 32 |
| Sistemas de medidas..... | 38 |
| Volumes | 44 |
| Compreensão de estruturas lógicas..... | 47 |
| Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões); Diagramas lógicos | 57 |

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO

| | |
|--|----|
| Ética e função pública..... | 01 |
| Ética no setor público..... | 04 |
| Lei nº 8.429/1992..... | 06 |
| Lei nº 9.784/1999..... | 17 |
| Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 7.724/2012 | 25 |
| Lei nº 4.886/1965 e suas alterações posteriores (Leis nº 8.420/1992, nº 12.246/2010 e nº 12.514/2011)..... | 35 |
| Regimento Interno do CORE-TO..... | 41 |
| Lei nº 8666/1993..... | 49 |
| Lei nº 6.830/1980..... | 71 |
| Lei nº 6.839/1980..... | 79 |
| Lei nº 10.406/2002 (entre os artigos 710 e 721)..... | 79 |

SUMÁRIO

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

| | |
|---|-----|
| Conceitos básicos; tipos de organização..... | 01 |
| Estruturas organizacionais; departamentalização; organogramas e fluxogramas | 17 |
| Noções de Funções administrativas: planejamento, organização,direção e controle | 33 |
| Noções de Relações Humanas e Relações interpessoais | 35 |
| Noções de Administração Financeira..... | 47 |
| Administração de Pessoas | 77 |
| Administração de Materiais | 82 |
| Ética e Responsabilidade Social | 98 |
| Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos | 101 |
| Noções de Organização e Métodos..... | 105 |
| Noções de atendimento a clientes e atendimento ao telefone | 105 |
| Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo;fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos | 117 |
| Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos; Expedição de correspondência: registro e encaminhamento..... | 132 |

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

| | |
|---|----|
| Estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes e organização; natureza, fins e princípios.... | 01 |
| Organização administrativa do Estado; Administração direta e indireta..... | 04 |
| Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas, cargo, emprego e função públicos | 14 |
| Poderes administrativos | 26 |
| Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação | 31 |
| Controle e responsabilização da administração: controle administrativo, controle judicial, controle legislativo | 40 |
| Responsabilidade civil do Estado | 43 |

ÍNDICE

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

| | |
|--|-----|
| Conceitos básicos; tipos de organização..... | 01 |
| Estruturas organizacionais; departamentalização; organogramas e fluxogramas | 17 |
| Noções de Funções administrativas: planejamento, organização,direção e controle | 33 |
| Noções de Relações Humanas e Relações interpessoais | 35 |
| Noções de Administração Financeira..... | 47 |
| Administração de Pessoas | 77 |
| Administração de Materiais | 82 |
| Ética e Responsabilidade Social | 98 |
| Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos | 101 |
| Noções de Organização e Métodos..... | 105 |
| Noções de atendimento a clientes e atendimento ao telefone | 105 |
| Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo;fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos..... | 117 |
| Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos; Expedição de correspondência: registro e encaminhamento | 132 |

CONCEITOS BÁSICOS; TIPOS DE ORGANIZAÇÃO

Como bem definiu Houaiss, a Administração é o “conjunto de normas e funções cujo objetivo é disciplinar os elementos de produção e submeter a produtividade a um controle de qualidade, para a obtenção de um resultado eficaz, bem como uma satisfação financeira”.

O papel profissional do administrador surgiu na gestão das companhias de navegação inglesa a partir do século XVII, e envolve ações elaborar planos, pareceres, relatórios, desenvolvimento de projetos, fazer uso de indicadores, medir resultados e desempenhos, sempre com a aplicação dos conhecimentos e técnicas que norteia a Administração.

Segundo Jonh W. Riegel,

“O êxito do desenvolvimento de executivos em uma empresa é resultado, em grande parte, da atuação e da capacidade dos seus gerentes no seu papel de educadores. Cada superior assume este papel quando ele procura orientar e facilitar os esforços dos seus subordinados para se desenvolverem”

Administração – Objetivos, decisões e recursos são as palavras-chaves na definição do conceito de administração. Administração é o processo de tomar e colocar em prática decisões sobre objetivos e utilização de recursos.



Segundo CHIAVENATO, as variáveis que representa o desenvolvimento da TGA são: tarefas, estrutura, pessoas, ambiente, tecnologia e competitividade.

Na ocorrência de novas situações as teorias administrativas se adaptam a fim de continuarem aplicáveis.

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

“Administração é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.”

Reinaldo Oliveira da SILVA – 2001)

Como percebe-se, a Administração extrapola a ideia limitada de “gerir uma empresa”.

A administração representa uma habilidade capaz de, através da utilização adequada e inteligente dos diversos recursos existentes na organização, alcançar os objetivos definidos via planejamento, organização, direção e controle.

“O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.”

Montana e Charnov

A Administração compreende um conjunto de características que envolvem atividades interligadas, busca por resultados, uso de recursos disponíveis, processos administrativos e, para isso necessário se faz o uso de mais de uma habilidade, conforme vemos abaixo:

- Habilidades Técnicas: aquelas que fazem uso de conhecimento especializado e procedimentos específicos e pode ser obtida através de instrução.
- Habilidades Humanas: trata-se de aspectos pessoais observados no CHA, envolvem também aptidão, pois interage com as pessoas e suas atitudes, exige compreensão para liderar com eficiência.
- Habilidades Conceituais: englobam um conhecimento geral das organizações, o gestor precisa conhecer cada setor, como ele trabalha e para que ele existe.

ABORDAGENS DA ADMINISTRAÇÃO

Abordagens clássica, burocrática e sistêmica da administração.

O pensamento administrativo caracteriza um ponto de vista em relação à organização e sua gestão.

Quando temos vários pontos de vista sobre isso temos então o conceito de Teorias Administrativas, que são agrupadas por correntes ou escolas, sendo que essas, conforme definição de Maximiano (2006), trata-se da mesma linha de pensamento ou conjunto de autores que utilizam o mesmo enfoque.

Diferentes pensamentos administrativos = teorias administrativas = mesma linha de pensamento ou conjunto de autores com mesmo enfoque.

As teorias administrativas

As principais teorias ou abordagens sobre administração estão classificadas de acordo com as variáveis privilegiadas, sendo essas, na ordem, "ênfase em tarefas", "ênfase em estruturas", "ênfase nas pessoas", "ênfase no ambiente", "ênfase na tecnologia", sendo que, cada uma delas tem seu pano de fundo com seus contextos históricos, enfatizando os problemas frequentes e destacáveis à época de sua fundamentação, além de, ao focar um aspecto, omitia ou relegava os demais a um plano secundário.

Dentre as razões que contribuíram para o surgimento das teorias da administração podemos destacar:

- Consolidação do capitalismo (lógica de mercado) e de novos modos de produção e organização de trabalho, que levou ao processo de modernização da sociedade (substituição da autoridade tradicional pela autoridade racional-legal);
- Crescimento acelerado da produção e força de trabalho desqualificada;
- Ausência de sistematização de conhecimentos em gestão.

Vejamos alguns aspectos de cada uma delas, iniciando pela **TEORIA CLÁSSICA**, considerada a base de todas as teorias posteriores.

A primeira Escola foi a Clássica, responsável pela ênfase nas tarefas por Frederick Taylor e Henry Ford e fonte de embasamento de todas as outras teorias posteriores.

As mudanças ocorridas no início do Séc. XX, em decorrência da Revolução Industrial, exigiram métodos que aumentassem a produtividade fabril e economizassem mão-de-obra evitando desperdícios, ou seja, "a improvisação deve ceder lugar ao planejamento e o empirismo à ciência: a Ciência da Administração." (CHIAVENATO, 2004, p. 43).

A abordagem clássica da administração se divide em:

- *Administração Científica* – defendida por Frederick Taylor
- *Teoria Clássica* – defendida por Henry Fayol

Os dois autores acima citados partiram de pontos distintos com a preocupação de aumentar a eficiência na empresa.

Taylor se preocupava basicamente com a execução das tarefas enquanto Fayol se preocupava com a estrutura da organização.

Frederick Taylor buscou o aumento produtivo tomando como base a eficiência dos trabalhadores. Através da observação do comportamento dos trabalhadores e dos modos de produção, identificou falhas no processo produtivo responsáveis pela baixa produtividade, despertando-o para a necessidade de criação de um método racional padrão de produção. A esse modelo deu-se o nome de Administração Científica, "devido à tentativa de aplicação dos métodos da ciência aos trabalhos operacionais a fim de aumentar a eficiência industrial. Os principais métodos científicos são a observação e mensuração." (CHIAVENATO, 2004, p. 41).

Henri Fayol, enfatizou a estrutura organizacional e defendia que: [...] a eficiência da empresa é muito mais do que a soma da eficiência dos seus trabalhadores, e que ela deve ser alcançada por meio da racionalidade, isto é, da adequação dos meios (órgãos e cargos) aos fins que se deseja alcançar. (CHIAVENATO, 2000, p. 11).

Fayol traz em sua teoria funcionalista a abordagem prescritiva e normativa, uma vez que a ciência administrativa, como toda ciência, deve basear-se em leis ou princípios globalmente aplicáveis. Sua maior contribuição para a administração geral são as funções administrativas – prever, organizar, comandar, coordenar e controlar – que são as próprias funções do administrador ainda nos dias atuais.

Nesse modelo, a função administrativa difunde-se proporcionalmente a todos os níveis hierárquicos, deixando, portanto, de ser algo inerente à alta gerência.

- Administração Científica - Pressupostos de Frederick Taylor

- Organização Formal.
- Visão de baixo para cima; das partes para o todo.
- Estudo das Tarefas, Métodos, Tempo padrão.
- Salário, incentivos materiais e prêmios de produção.
- Sistema fechado: foco nos processos internos e operacionais.
- Padrão de Produção: eficiência, racionalidade.

- Divisão equitativa de trabalho e responsabilidade entre direção e operário.
- Ser humano egoísta, racional e material: homo economicus;
- Estudo de Tempos e Movimentos e Métodos;
- Desenho de Cargos e Tarefas;
- Seleção Científica do Trabalhador (eliminação de todos que não adotem os métodos);
- Preocupação com Fadiga e com as condições de trabalho;
- Padronização de instrumentos de trabalho;
- Divisão do Trabalho e Especialização;
- Supervisão funcional: autoridade relativa e dividida a depender da especialização e da divisão de trabalho.

Princípios da Administração Científica

- *Desenvolvimento de uma ciência de Trabalho*: uma investigação científica poderá dizer qual a capacidade total de um dia de trabalho, para que os chefes saibam a capacidade de seus operários;
- *Seleção e Desenvolvimento Científicos do Empregado*: para atingir o nível de remuneração prevista o operário precisa preencher requisitos;
- *Combinação da Ciência do trabalho com a Seleção do Pessoal*: os operários estão dispostos a fazer um bom trabalho, mas os velhos hábitos da administração resistem à inovação de métodos;
- *Cooperação entre Administração e Empregados*: uma constante e íntima cooperação possibilitará a observação e medida sistemática do trabalho e permitirá fixar níveis de produção e incentivos financeiros

Princípios de Taylor

- Princípio da separação entre o planejamento e a execução;
- Princípio do preparo;
- Princípio do controle;
- Princípio da exceção.

- Teoria Clássica – Pressupostos de Henry Fayol

- Anatomia – estrutura.
- Fisiologia – funcionamento.
- Visão de cima para baixo; do todo para as partes.
- Funções da Empresa: Técnica, Comercial, Financeira, Segurança, Contábil, Administrativa (coordena as demais).
- Abordagem Prescritiva e Normativa.

Funções da Administração Clássica - processo organizacional

- Prever: adiantar-se ao futuro e traçar plano de ação;
- Organizar: constituir o organismo material e social da empresa;
- Comandar: dirigir o pessoal;
- Coordenar: ligar, unir e harmonizar os esforços;

- Controlar: tudo corra de acordo com as regras.

Princípios Gerais da Administração Clássica

- Divisão do Trabalho: especializar funções;
- Autoridade e Responsabilidade: direito de mandar e poder de se fazer obedecer;
- Disciplina: estabelecer convenções, formais e informais com seus agentes, para trazer obediência e respeito;
- Unidade de comando: recebimento de ordens de apenas um superior – princípio escalar;
- Unidade de direção: um só chefe e um só programa para um conjunto de operações que tenham o mesmo objetivo;
- Subordinação do particular ao geral: O interesse da empresa deve prevalecer ao interesse individual;
- Remuneração do pessoal: premiar e recompensar;
- Centralização: concentrar autoridade no topo;
- Cadeia escalar ou linha de comando: linha de autoridade que vai do topo ao mais baixo escalão;
- Ordem: um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar;
- Equidade: tratar de forma benevolente e justa;
- Estabilidade: manter as pessoas em suas funções para que possam desempenhar bem;
- Iniciativa: liberdade de propor, conceber e executar;
- Espírito de equipe: harmonia e união entre as pessoas.

Comparativo entre Administração Científica e Escala Clássica

Enquanto a administração científica preocupava-se na melhoria da produtividade no nível operacional a gestão administrativa preocupava-se com a organização em geral e a busca da efetividade.

ABORDAGEM BUROCRÁTICA

Defendida por Max Weber, que é considerado o "pai da burocracia", também tem como base a estrutura organizacional.

Weber distingue três tipos de sociedade e autoridades legítimas:

- *Tradicional*: patrimonial, patriarcal, hereditário e delegável.
- *Carismática*: personalística, mística.
- *Legal, racional ou burocrática*: impessoal, formal, meritocrática.

Outro ponto destacado por Weber é a distinção entre Autoridade e Poder.

- *Autoridade*: probabilidade de que um comando ou ordem específica seja obedecido – poder oficializado.
- *Poder*: potencial de exercer influência sobre outros, imposição de arbítrio de uma pessoa sobre outras.

A Burocracia surge na década de 40 em razão da fragilidade da teoria clássica e relações humanas, buscando organizar de forma estável, duradoura e especializada a

cooperação de indivíduos, apresentando uma abordagem descritiva e explicativa, mantendo foco interno e estudando a organização como um todo.

Principais características:

- Caráter legal das normas;
- Caráter formal das comunicações;
- Divisão do trabalho e racionalidade;
- Impessoalidade do relacionamento;
- Hierarquização da autoridade;
- Rotinas e procedimentos padronizados;
- Competência técnica e mérito;
- Especialização da administração – separação do público e privado;
- Profissionalização: especialista, assalariado; segue carreira.

Vantagens Principais:

- Racionalidade
- Precisão na definição do cargo
- Rapidez nas decisões
- Univocidade de interpretação
- Continuidade da organização:
- Redução do atrito entre pessoas
- Constância
- Confiabilidade
- Benefícios para as pessoas
- O nepotismo é evitado, dificulta a corrupção.

A maior vantagem é a democracia: em razão da impessoalidade e das regras legais, que permitem igualdade de acesso.

Desvantagens

- Internalização das normas;
- Excesso de formalismo e papelório;
- Resistência a mudanças;
- Despersonalização do relacionamento;
- Categorização do relacionamento;
- Superconformidade às rotinas e procedimentos;
- Exibição de sinais de autoridade;
- Dificuldades com clientes.

ABORDAGEM SISTÊMICA

Defendida por Ludwig Von Bertalanffy, a Teoria de Sistemas defende que os sistemas existem dentro de sistemas; apresenta a Teoria da forma ou Gestalt; os Sistemas abertos; tem um objetivo ou propósito; e as partes são interdependentes, provocando globalismo.

Características:

- Sistema é um conjunto ou combinação de partes, formando um todo complexo ou unitário;
- Organização como sistema vivo: orgânico
- Comportamento não determinístico e probabilístico;
- Interdependência entre as partes;
- Entropia: característico dos sistemas fechados e orgânicos, estabelece que todas as formas de organização tendem à desordem ou à morte;

- Negentropia ou Entropia negativa: os sistemas sociais se reabastecem de energia, assegurando suprimento contínuo de materiais e pessoas;
- Homeostase dinâmica ou Estado Firme: regula o sistema interno para manter uma condição estável, mediante múltiplos ajustes de equilíbrio dinâmico de ruptura e inovação;
- Fronteiras ou limites: define a área da ação do sistema e o grau de abertura em relação ao meio ambiente;
- Diferenciação: os sistemas tendem a criar funções especializadas – Integração (coordenação);
- Equifinalidade: um sistema pode alcançar o mesmo estado final a partir de diferentes condições iniciais;
- Resiliência: determina o grau de defesa ou vulnerabilidade do sistema a pressões ambientais externas.
- Holismo: o sistema só pode ser explicado em sua globalidade;
- Sinergia: o todo é maior que a soma das partes;
- Morfogênese: capacidade das organizações de modificar a si mesmo e a estrutura;
- Fluxos: componentes que entram e saem do sistema (informação, energia, material);
- Feedback: é a retroalimentação, como controle do sistema, no qual os resultados retornam ao indivíduo, para que os procedimentos sejam analisados e corrigidos;
- Homem Funcional: desempenha um papel específico nas organizações, inter-relacionando-se com os demais indivíduos.

Evolução e Reformas

A estruturação da Máquina Administrativa passou por sete períodos, vindo de um modelo patrimonial percebida até década de 30, na sequência veio a Era Vargas, onde vemos o modelo burocrático e na segunda metade da década de 90, deu início a implementação do modelo gerencial.

Podemos dividir essa estruturação em sete etapas, quais sejam:

1) 1930 a 1945 – Burocratização da Era Vargas:

Nessa primeira etapa, em decorrência do Estado patrimonial, da falta de qualificação técnica dos servidores, da crise econômica mundial e da difusão da teoria keynesiana, que pregava a intervenção do Estado na Economia, o governo autoritário de Vargas resolve modernizar a máquina administrativa brasileira através dos paradigmas burocráticos difundidos por Max Weber. O auge dessas mudanças ocorre em 1936 com a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP), que tinha como atribuição modernizar a máquina administrativa utilizando como instrumentos a afirmação dos princípios do mérito, a centralização, a separação entre público e privado, a hierarquia, a impessoalidade, a rigidez e universalidade das regras e a especialização e qualificação dos servidores.