

Universidade Federal do Pará

UFPA

Assistente em Administração

Edital Nº 58/2018 - UFPA, de 06 de Abril de 2018

AB063-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Universidade Federal do Pará

Cargo: Assistente em Administração

(Baseado no Edital Nº 58/2018 - UFPA de 06 de Abril de 2018)

- Língua Portuguesa
 - Legislação
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Camila Lopes
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira
Julia Antoneli
Karoline Dourado

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1. Conteúdo do texto: compreensão e interpretação.....	83
2. Recursos que estabelecem a coesão no texto.....	86
3. Relações semântico-discursivas (causa, condição, concessão, conclusão, explicação, inclusão, exclusão, oposição, etc.) entre ideias no texto e os recursos linguísticos usados em função dessas relações.....	76
4. Níveis de linguagem (emprego adequado de itens lexicais, considerando os diferentes níveis de linguagem; sintaxe de regência nominal e verbal, de concordância nominal e verbal, de colocação pronominal, segundo a norma culta).....	103
5. Linguagem denotativa e conotativa.....	103
6. Fenômenos semânticos: sinonímia, homonímia, antonímia, ambiguidade.....	76
7. Ordem das palavras nas orações: mudança de sentido ocasionada pela inversão; ordem das orações no enunciado: efeito de sentido (realce) ocasionado pela inversão.....	63
8. Discurso direto e indireto.....	103
9. Escrita do texto: ortografia, acentuação gráfica, assinalamento da crase, pontuação.....	44

Legislação

1. Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civil da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais (Lei 8.112/90 e suas alterações): Título II - Do Provimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição; Título III - Dos Direitos e Vantagens; Título IV - Do Regime Disciplinar; Título V - Do Processo Administrativo Disciplinar.....	01
2. Código da Ética Profissional do Servidor Público Civil Federal (Decreto 1.171 de 22/06/1994).....	18
3. Lei 11.091, de 12/01/2005.....	21
4. Decreto 5.707, de 23/02/2006.....	54
5. Decreto 5.825, de 29/06/2006.....	56
6. Decreto 9.094, de 17/07/2017.....	58

Conhecimentos Específicos

1. Atendimento ao Cidadão:.....	01
1.1 Visão Sistêmica do Atendimento.....	01
1.2 Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento.....	01
1.3. Ética no Serviço Público Federal.....	01
1.4 Decreto nº 6.029/2007 - Institui o Sistema de Gestão da Ética no Poder Executivo Federal.....	01
1.5 O papel do servidor no contexto da Administração Pública Federal.....	01
1.6 Direitos do Cidadão e Deveres do servidor público federal.....	01
1.7 Decreto nº 9.094/2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.....	01
1.8 Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.....	01
2. Comunicação Interpessoal:.....	33
2.1 Comunicação formal e informal.....	33
2.2 Relações interpessoais nas organizações.....	33
2.3 Trabalho em equipe.....	33
3. Gestão de Documentos e Procedimentos de Protocolo:.....	35
3.1 Noções de Arquivo.....	35
3.2 Características da Gestão Documental.....	35
3.3 Protocolo.....	35
3.4 Classificação e análise documental.....	35
3.5 Avaliação de documentos.....	35
3.6 Ciclo de vida dos documentos.....	35
3.7 Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados (Lei nº 8.159/1991).....	35
4. Noções de Organização, Sistemas e Métodos:.....	56
4.1 Elaboração de fluxogramas, organogramas e cronogramas.....	56

SUMÁRIO

5. Gestão de Pessoas:	57
5.1 Conceito de Gestão Estratégica de Pessoas.	57
5.2 Gestão por Competências.	57
5.3 Decreto nº 5.707/2006 - Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal.	57
5.4 Recrutamento e seleção de pessoas.	57
5.5 Gestão da Capacitação: diagnóstico das necessidades de capacitação, planejamento, execução e avaliação.	57
5.6 Gestão de Desempenho.	57
5.7 Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (Lei nº 11.091/2005).	57
5.8 Política Nacional de Atenção à Saúde do Servidor na Administração Pública Federal (Decreto nº 6833/2009).	57
5.9 Seguridade Social do Servidor Público (Lei nº 8.112/90 e Lei nº 12.618/2012).	57
5.10 Clima organizacional e gestão de conflitos.	57
6. Administração de Recursos Materiais e Patrimônio com foco no Desenvolvimento Sustentável:	133
6.1. Noções de Administração de Recursos Materiais.	133
6.2 Classificação de materiais.	133
6.3 Atributos para classificação de materiais.	133
6.4 Tipos de classificação.	133
6.5 Gestão de estoques.	133
6.6 Compras no setor público.	133
6.7 Modalidades de compra.	133
6.8 Licitações e contratos da Administração Pública (Lei nº 8.666/93).	133
6.9 Decreto nº 7.746/2012 (Estabelece as diretrizes para o desenvolvimento sustentável nas contratações na administração pública federal).	133
6.10 Gestão Patrimonial.	133
6.11 Tombamento de bens.	133
6.12 Controle de bens. Inventário.	133
6.13 Alienação de bens.	133
6.14 Alterações e baixa de bens.	133
7. Administração de Orçamento e Finanças:	181
7.1 Noções de Orçamento Público.	181
7.2 Princípios e diretrizes orçamentárias.	181
7.3 Processo orçamentário.	181
7.4 Métodos, técnicas e instrumentos do orçamento público.	181
7.5 Lei nº 4.320/1964.	181
7.6 Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000).	181
7.7 Receita pública: categorias, fontes, estágios, dívida ativa.	181
7.8 Despesa pública: categorias.	181
7.9 Suprimento de fundos.	181
7.10 Restos a pagar.	181
7.11 Despesas de exercícios anteriores.	181
7.12 A conta única do tesouro.	181
8. Elaboração e Gerenciamento de Projetos:	218
8.1 Projetos.	218
8.2 Conceito, natureza, característica.	218
8.3 Elaboração de projetos, tipos de elaboração e fases.	218
8.4 Gerenciamento de projetos: implantação, controle e avaliação.	218
9. Planejamento Organizacional:	220
9.1 Planejamento Estratégico, Tático e Operacional nas Organizações Públicas.	220
9.2 A Missão, Visão e Valores.	220
9.3 Análise Estratégica do Ambiente Interno e Externo.	220
9.4 Decreto nº 9.235/2017 - Instruções para Elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional.	220
10. Gestão de Processos:	249
10.1 Mapeamento, Análise e Melhoria de Processos.	249
10.2 Ciclo PDCA.	249
11. Gestão de Riscos no setor público:	252
11.1 Identificação, avaliação e tratamento de riscos.	252
11.2 Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016 - Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.	252

LÍNGUA PORTUGUESA

Letra e Fonema.....	01
Estrutura das Palavras.....	04
Classes de Palavras e suas Flexões.....	07
Ortografia.....	44
Acentuação.....	47
Pontuação.....	50
Concordância Verbal e Nominal.....	52
Regência Verbal e Nominal.....	58
Frase, oração e período.....	63
Sintaxe da Oração e do Período.....	63
Termos da Oração.....	63
Coordenação e Subordinação.....	63
Crase.....	71
Colocação Pronominal.....	74
Significado das Palavras.....	76
Interpretação Textual.....	83
Tipologia Textual.....	85
Gêneros Textuais.....	86
Coesão e Coerência.....	86
Reescrita de textos/Equivalência de Estruturas.....	88
Estrutura Textual.....	90
Redação Oficial.....	91
Funções do “que” e do “se”.....	100
Variação Linguística.....	101
O processo de comunicação e as funções da linguagem.....	103

PROF. ZENAIDE AUXILIADORA PACHEGAS BRANCO

Graduada pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Adamantina. Especialista pela Universidade Estadual Paulista – Unesp

LETRA E FONEMA

A palavra *fonologia* é formada pelos elementos gregos *fono* ("som, voz") e *log, logia* ("estudo", "conhecimento"). Significa literalmente "estudo dos sons" ou "estudo dos sons da voz". Fonologia é a parte da gramática que estuda os sons da língua quanto à sua função no sistema de comunicação linguística, quanto à sua organização e classificação. Cuida, também, de aspectos relacionados à divisão silábica, à ortografia, à acentuação, bem como da forma correta de pronunciar certas palavras. Lembrando que, cada indivíduo tem uma maneira própria de realizar estes sons no ato da fala. Particularidades na pronúncia de cada falante são estudadas pela Fonética.

Na língua falada, as palavras se constituem de **fonemas**; na língua escrita, as palavras são reproduzidas por meio de símbolos gráficos, chamados de **letras** ou **grafemas**. Dá-se o nome de fonema ao menor elemento sonoro capaz de estabelecer uma distinção de significado entre as palavras. Observe, nos exemplos a seguir, os fonemas que marcam a distinção entre os pares de palavras:

amor – ator / morro – corro / vento – cento

Cada segmento sonoro se refere a um dado da língua portuguesa que está em sua memória: a imagem acústica que você – como falante de português – guarda de cada um deles. É essa imagem acústica que constitui o fonema. Este forma os significantes dos signos linguísticos. Geralmente, aparece representado entre barras: /m/, /b/, /a/, /v/, etc.

Fonema e Letra

- O fonema não deve ser confundido com a letra. Esta **é a representação gráfica do fonema**. Na palavra *sapo*, por exemplo, a letra "s" representa o fonema /s/ (lê-se *sê*); já na palavra *brasa*, a letra "s" representa o fonema /z/ (lê-se *zê*).

- Às vezes, o mesmo fonema pode ser representado por mais de uma letra do alfabeto. É o caso do fonema /z/, que pode ser representado pelas letras z, s, x: *zebra, casamento, exílio*.

- Em alguns casos, a mesma letra pode representar mais de um fonema. A letra "x", por exemplo, pode representar:

- o fonema /sê/: *texto*
- o fonema /zê/: *exibir*
- o fonema /che/: *enxame*
- o grupo de sons /ks/: *táxi*

- O número de letras nem sempre coincide com o número de fonemas.

<i>Tóxico</i> = fonemas:	/t/ó/k/s/i/c/o/	letras:	t ó x i c o
	1 2 3 4 5 6 7		1 2 3 4 5 6

<i>Galho</i> = fonemas:	/g/a/lh/o/	letras:	g a l h o
	1 2 3 4		1 2 3 4 5

- As letras "m" e "n", em determinadas palavras, não representam fonemas. Observe os exemplos: *compra, conta*. Nestas palavras, "m" e "n" indicam a nasalização das vogais que as antecedem: /õ/. Veja ainda: *nave*: o /n/ é um fonema; *dança*: o "n" não é um fonema; o fonema é /ã/, representado na escrita pelas letras "a" e "n".

- A letra h, ao iniciar uma palavra, não representa fonema.

<i>Hoje</i> = fonemas:	ho /j/ e /	letras:	h o j e
	1 2 3		1 2 3 4

Classificação dos Fonemas

Os fonemas da língua portuguesa são classificados em:

1) Vogais

As vogais são os fonemas sonoros produzidos por uma corrente de ar que passa livremente pela boca. Em nossa língua, desempenham o papel de núcleo das sílabas. Isso significa que em toda sílaba há, necessariamente, uma única vogal.

Na produção de vogais, a boca fica aberta ou entreaberta. As vogais podem ser:

- **Orais:** quando o ar sai apenas pela boca: /a/, /e/, /i/, /o/, /u/.

- **Nasais:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais.

/ã/: *fã, canto, tampa*

/ẽ/: *dente, tempero*

/ĩ/: *lindo, mim*

/õ/: *bonde, tombo*

/ũ/: *nunca, algum*

- **Átonas:** pronunciadas com menor intensidade: *até, bola.*

- **Tônicas:** pronunciadas com maior intensidade: *até, bola.*

Quanto ao timbre, as vogais podem ser:

- Abertas: *pé, lata, pó*

- Fechadas: *mês, luta, amor*

- Reduzidas - Aparecem quase sempre no final das palavras: *dedo* ("dedu"), *ave* ("avi"), *gente* ("genti").

2) Semivogais

Os fonemas /i/ e /u/, algumas vezes, não são vogais. Aparecem apoiados em uma vogal, formando com ela uma só emissão de voz (uma sílaba). Neste caso, estes fonemas são chamados de *semivogais*. A diferença fundamental entre vogais e semivogais está no fato de que estas não desempenham o papel de núcleo silábico.

Observe a palavra *papai*. Ela é formada de duas sílabas: *pa - pai*. Na última sílaba, o fonema vocálico que se destaca é o "a". Ele é a vogal. O outro fonema vocálico "i" não é tão forte quanto ele. É a semivogal. Outros exemplos: *saudade, história, série*.

3) Consoantes

Para a produção das consoantes, a corrente de ar expirada pelos pulmões encontra obstáculos ao passar pela cavidade bucal, fazendo com que as consoantes sejam verdadeiros "ruídos", incapazes de atuar como núcleos silábicos. Seu nome provém justamente desse fato, pois, em português, sempre consoam ("soam com") as vogais. Exemplos: /b/, /t/, /d/, /v/, /l/, /m/, etc.

Encontros Vocálicos

Os encontros vocálicos são agrupamentos de vogais e semivogais, sem consoantes intermediárias. É importante reconhecê-los para dividir corretamente os vocábulos em sílabas. Existem três tipos de encontros: o *ditongo*, o *tritongo* e o *hiato*.

1) Ditongo

É o encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Pode ser:

- **Crescente:** quando a semivogal vem antes da vogal: *sé-rie* (i = semivogal, e = vogal)

- **Decrescente:** quando a vogal vem antes da semivogal: *pai* (a = vogal, i = semivogal)

- **Oral:** quando o ar sai apenas pela boca: *pai*

- **Nasal:** quando o ar sai pela boca e pelas fossas nasais: *mãe*

2) Tritongo

É a sequência formada por uma semivogal, uma vogal e uma semivogal, sempre nesta ordem, numa só sílaba. Pode ser oral ou nasal: *Paraguai* - Tritongo oral, *quão* - Tritongo nasal.

3) Hiato

É a sequência de duas vogais numa mesma palavra que pertencem a sílabas diferentes, uma vez que nunca há mais de uma vogal numa mesma sílaba: *saída* (sa-í-da), *poesia* (po-e-si-a).

Encontros Consonantais

O agrupamento de duas ou mais consoantes, sem vogal intermediária, recebe o nome de *encontro consonantal*. Existem basicamente dois tipos:

1-) os que resultam do contato consoante + "l" ou "r" e ocorrem numa mesma sílaba, como em: *pe-dra, pla-no, a-tle-ta, cri-se*.

2-) os que resultam do contato de duas consoantes pertencentes a sílabas diferentes: *por-ta, rit-mo, lis-ta*.

Há ainda grupos consonantais que surgem no início dos vocábulos; são, por isso, inseparáveis: *pneu, gno-mo, psi-có-lo-go*.

Dígrafos

De maneira geral, cada fonema é representado, na escrita, por apenas uma letra: *lixo* - Possui quatro fonemas e quatro letras.

Há, no entanto, fonemas que são representados, na escrita, por duas letras: *bicho* - Possui quatro fonemas e cinco letras.

Na palavra acima, para representar o fonema /xe/ foram utilizadas duas letras: o "c" e o "h".

Assim, o *dígrafo* ocorre quando duas letras são usadas para representar um único fonema (di = dois + grafo = letra). Em nossa língua, há um número razoável de dígrafos que convém conhecer. Podemos agrupá-los em dois tipos: consonantais e vocálicos.

LEGISLAÇÃO

1. Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civil da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais (Lei 8.112/90 e suas alterações): Título II - Do Provimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição; Título III - Dos Direitos e Vantagens; Título IV - Do Regime Disciplinar; Título V - Do Processo Administrativo Disciplinar.....	01
2. Código da Ética Profissional do Servidor Público Civil Federal (Decreto 1.171 de 22/06/1994).....	18
3. Lei 11.091, de 12/01/2005.....	21
4. Decreto 5.707, de 23/02/2006.....	54
5. Decreto 5.825, de 29/06/2006.....	56
6. Decreto 9.094, de 17/07/2017.....	58

1. REGIME JURÍDICO ÚNICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIL DA UNIÃO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS (LEI 8.112/90 E SUAS ALTERAÇÕES): TÍTULO II - DO PROVIMENTO, VACÂNCIA, REMOÇÃO, REDISTRIBUIÇÃO E SUBSTITUIÇÃO; TÍTULO III - DOS DIREITOS E VANTAGENS; TÍTULO IV - DO REGIME DISCIPLINAR; TÍTULO V - DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR.

LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990

Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

**Título II
Do Provimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição
Capítulo I
Do Provimento
Seção I
Disposições Gerais**

Art. 5º São requisitos básicos para investidura em cargo público:

- I - a nacionalidade brasileira;
- II - o gozo dos direitos políticos;
- III - a quitação com as obrigações militares e eleitorais;
- IV - o nível de escolaridade exigido para o exercício do cargo;
- V - a idade mínima de dezoito anos;
- VI - aptidão física e mental.

§ 1º As atribuições do cargo podem justificar a exigência de outros requisitos estabelecidos em lei.

§ 2º As pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso.

§ 3º As universidades e instituições de pesquisa científica e tecnológica federais poderão prover seus cargos com professores, técnicos e cientistas estrangeiros, de acordo com as normas e os procedimentos desta Lei. (Incluído pela Lei nº 9.515, de 20.11.97)

Art. 6º O provimento dos cargos públicos far-se-á mediante ato da autoridade competente de cada Poder.

Art. 7º A investidura em cargo público ocorrerá com a posse.

Art. 8º São formas de provimento de cargo público:

- I - nomeação;
- II - promoção;
- III - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)
- IV - (Revogado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)
- V - readaptação;
- VI - reversão;
- VII - aproveitamento;
- VIII - reintegração;
- IX - recondução.

**Seção II
Da Nomeação**

Art. 9º A nomeação far-se-á:

I - em caráter efetivo, quando se tratar de cargo isolado de provimento efetivo ou de carreira;

II - em comissão, inclusive na condição de interino, para cargos de confiança vagos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Parágrafo único. O servidor ocupante de cargo em comissão ou de natureza especial poderá ser nomeado para ter exercício, interinamente, em outro cargo de confiança, sem prejuízo das atribuições do que atualmente ocupa, hipótese em que deverá optar pela remuneração de um deles durante o período da interinidade. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 10. A nomeação para cargo de carreira ou cargo isolado de provimento efetivo depende de prévia habilitação em concurso público de provas ou de provas e títulos, obedecidos a ordem de classificação e o prazo de sua validade.

Parágrafo único. Os demais requisitos para o ingresso e o desenvolvimento do servidor na carreira, mediante promoção, serão estabelecidos pela lei que fixar as diretrizes do sistema de carreira na Administração Pública Federal e seus regulamentos. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

**Seção III
Do Concurso Público**

Art. 11. O concurso será de provas ou de provas e títulos, podendo ser realizado em duas etapas, conforme dispuserem a lei e o regulamento do respectivo plano de carreira, condicionada a inscrição do candidato ao pagamento do valor fixado no edital, quando indispensável ao seu custeio, e ressalvadas as hipóteses de isenção nele expressamente previstas. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97) (Regulamento)

Art. 12. O concurso público terá validade de até 2 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.

§ 1º O prazo de validade do concurso e as condições de sua realização serão fixados em edital, que será publicado no Diário Oficial da União e em jornal diário de grande circulação.

§ 2º Não se abrirá novo concurso enquanto houver candidato aprovado em concurso anterior com prazo de validade não expirado.

**Seção IV
Da Posse e do Exercício**

Art. 13. A posse dar-se-á pela assinatura do respectivo termo, no qual deverão constar as atribuições, os deveres, as responsabilidades e os direitos inerentes ao cargo ocupado, que não poderão ser alterados unilateralmente, por qualquer das partes, ressalvados os atos de ofício previstos em lei.

§ 1º A posse ocorrerá no prazo de trinta dias contados da publicação do ato de provimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2º Em se tratando de servidor, que esteja na data de publicação do ato de provimento, em licença prevista nos incisos I, III e V do art. 81, ou afastado nas hipóteses dos incisos I, IV, VI, VIII, alíneas «a», «b», «d», «e» e «f», IX e X do art. 102, o prazo será contado do término do impedimento. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3º A posse poderá dar-se mediante procuração específica.

§ 4º Só haverá posse nos casos de provimento de cargo por nomeação. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 5º No ato da posse, o servidor apresentará declaração de bens e valores que constituem seu patrimônio e declaração quanto ao exercício ou não de outro cargo, emprego ou função pública.

§ 6º Será tornado sem efeito o ato de provimento se a posse não ocorrer no prazo previsto no § 1º deste artigo.

Art. 14. A posse em cargo público dependerá de prévia inspeção médica oficial.

Parágrafo único. Só poderá ser empossado aquele que for julgado apto física e mentalmente para o exercício do cargo.

Art. 15. Exercício é o efetivo desempenho das atribuições do cargo público ou da função de confiança. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1º É de quinze dias o prazo para o servidor empossado em cargo público entrar em exercício, contados da data da posse. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2º O servidor será exonerado do cargo ou será tornado sem efeito o ato de sua designação para função de confiança, se não entrar em exercício nos prazos previstos neste artigo, observado o disposto no art. 18. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 3º À autoridade competente do órgão ou entidade para onde for nomeado ou designado o servidor compete dar-lhe exercício. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 4º O início do exercício de função de confiança coincidirá com a data de publicação do ato de designação, salvo quando o servidor estiver em licença ou afastado por qualquer outro motivo legal, hipótese em que recairá no primeiro dia útil após o término do impedimento, que não poderá exceder a trinta dias da publicação. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 16. O início, a suspensão, a interrupção e o reinício do exercício serão registrados no assentamento individual do servidor.

Parágrafo único. Ao entrar em exercício, o servidor apresentará ao órgão competente os elementos necessários ao seu assentamento individual.

Art. 17. A promoção não interrompe o tempo de exercício, que é contado no novo posicionamento na carreira a partir da data de publicação do ato que promover o servidor. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 18. O servidor que deva ter exercício em outro município em razão de ter sido removido, redistribuído, requisitado, cedido ou posto em exercício provisório terá, no mínimo, dez e, no máximo, trinta dias de prazo, contados da publicação do ato, para a retomada do efetivo desempenho das atribuições do cargo, incluído nesse prazo o tempo necessário para o deslocamento para a nova sede. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 1º Na hipótese de o servidor encontrar-se em licença ou afastado legalmente, o prazo a que se refere este artigo será contado a partir do término do impedimento. (Parágrafo renumerado e alterado pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2º É facultado ao servidor declinar dos prazos estabelecidos no **caput**. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

Art. 19. Os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente. (Redação dada pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

§ 1º O ocupante de cargo em comissão ou função de confiança submete-se a regime de integral dedicação ao serviço, observado o disposto no art. 120, podendo ser convocado sempre que houver interesse da Administração. (Redação dada pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

§ 2º O disposto neste artigo não se aplica a duração de trabalho estabelecida em leis especiais. (Incluído pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)

Art. 20. Ao entrar em exercício, o servidor nomeado para cargo de provimento efetivo ficará sujeito a estágio probatório por período de 24 (vinte e quatro) meses, durante o qual a sua aptidão e capacidade serão objeto de avaliação para o desempenho do cargo, observados os seguintes fatores: (vide EMC nº 19)

- I - assiduidade;
- II - disciplina;
- III - capacidade de iniciativa;
- IV - produtividade;
- V - responsabilidade.

§ 1º 4 (quatro) meses antes de findo o período do estágio probatório, será submetida à homologação da autoridade competente a avaliação do desempenho do servidor, realizada por comissão constituída para essa finalidade, de acordo com o que dispuser a lei ou o regulamento da respectiva carreira ou cargo, sem prejuízo da continuidade de apuração dos fatores enumerados nos incisos I a V do caput deste artigo. (Redação dada pela Lei nº 11.784, de 2008)

§ 2º O servidor não aprovado no estágio probatório será exonerado ou, se estável, reconduzido ao cargo anteriormente ocupado, observado o disposto no parágrafo único do art. 29.

§ 3º O servidor em estágio probatório poderá exercer quaisquer cargos de provimento em comissão ou funções de direção, chefia ou assessoramento no órgão ou entidade de lotação, e somente poderá ser cedido a outro órgão ou entidade para ocupar cargos de Natureza Especial, cargos de provimento em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, de níveis 6, 5 e 4, ou equivalentes. (Incluído pela Lei nº 9.527, de 10.12.97)

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

1. Atendimento ao Cidadão:	01
1.1 Visão Sistêmica do Atendimento	01
1.2 Eficiência, eficácia e efetividade no atendimento	01
1.3 Ética no Serviço Público Federal	01
1.4 Decreto nº 6.029/2007 - Institui o Sistema de Gestão da Ética no Poder Executivo Federal	01
1.5 O papel do servidor no contexto da Administração Pública Federal	01
1.6 Direitos do Cidadão e Deveres do servidor público federal	01
1.7 Decreto nº 9.094/2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos	01
1.8 Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação	01
2. Comunicação Interpessoal:	33
2.1 Comunicação formal e informal	33
2.2 Relações interpessoais nas organizações	33
2.3 Trabalho em equipe	33
3. Gestão de Documentos e Procedimentos de Protocolo:	35
3.1 Noções de Arquivo	35
3.2 Características da Gestão Documental	35
3.3 Protocolo	35
3.4 Classificação e análise documental	35
3.5 Avaliação de documentos	35
3.6 Ciclo de vida dos documentos	35
3.7 Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados (Lei nº 8.159/1991)	35
4. Noções de Organização, Sistemas e Métodos:	56
4.1 Elaboração de fluxogramas, organogramas e cronogramas	56
5. Gestão de Pessoas:	57
5.1 Conceito de Gestão Estratégica de Pessoas	57
5.2 Gestão por Competências	57
5.3 Decreto nº 5.707/2006 - Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal	57
5.4 Recrutamento e seleção de pessoas	57
5.5 Gestão da Capacitação: diagnóstico das necessidades de capacitação, planejamento, execução e avaliação	57
5.6 Gestão de Desempenho	57
5.7 Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação (Lei nº 11.091/2005)	57
5.8 Política Nacional de Atenção à Saúde do Servidor na Administração Pública Federal (Decreto nº 6833/2009)	57
5.9 Seguridade Social do Servidor Público (Lei nº 8.112/90 e Lei nº 12.618/2012)	57
5.10 Clima organizacional e gestão de conflitos	57
6. Administração de Recursos Materiais e Patrimônio com foco no Desenvolvimento Sustentável:	133
6.1. Noções de Administração de Recursos Materiais	133
6.2 Classificação de materiais	133
6.3 Atributos para classificação de materiais	133
6.4 Tipos de classificação	133
6.5 Gestão de estoques	133
6.6 Compras no setor público	133
6.7 Modalidades de compra	133
6.8 Licitações e contratos da Administração Pública (Lei nº 8.666/93)	133
6.9 Decreto nº 7.746/2012 (Estabelece as diretrizes para o desenvolvimento sustentável nas contratações na administração pública federal)	133
6.10 Gestão Patrimonial	133
6.11 Tombamento de bens	133
6.12 Controle de bens. Inventário	133
6.13 Alienação de bens	133
6.14 Alterações e baixa de bens	133
7. Administração de Orçamento e Finanças:	181
7.1 Noções de Orçamento Público	181
7.2 Princípios e diretrizes orçamentárias	181
7.3 Processo orçamentário	181

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

7.4 Métodos, técnicas e instrumentos do orçamento público.....	181
7.5 Lei nº 4.320/1964.....	181
7.6 Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n.º 101/2000).....	181
7.7 Receita pública: categorias, fontes, estágios, dívida ativa.....	181
7.8 Despesa pública: categorias.....	181
7.9 Suprimento de fundos.....	181
7.10 Restos a pagar.....	181
7.11 Despesas de exercícios anteriores.....	181
7.12 A conta única do tesouro.....	181
8. Elaboração e Gerenciamento de Projetos:.....	218
8.1 Projetos.....	218
8.2 Conceito, natureza, característica.....	218
8.3 Elaboração de projetos, tipos de elaboração e fases.....	218
8.4 Gerenciamento de projetos: implantação, controle e avaliação.....	218
9. Planejamento Organizacional:.....	220
9.1 Planejamento Estratégico, Tático e Operacional nas Organizações Públicas.....	220
9.2 A Missão, Visão e Valores.....	220
9.3 Análise Estratégica do Ambiente Interno e Externo.....	220
9.4 Decreto nº 9.235/2017 - Instruções para Elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional.....	220
10. Gestão de Processos:.....	249
10.1 Mapeamento, Análise e Melhoria de Processos.....	249
10.2 Ciclo PDCA.....	249
11. Gestão de Riscos no setor público:.....	252
11.1 Identificação, avaliação e tratamento de riscos.....	252
11.2 Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016 - Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.....	252

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

1. ATENDIMENTO AO CIDADÃO: 1.1 VISÃO SISTÊMICA DO ATENDIMENTO. 1.2 EFICIÊNCIA, EFICÁCIA E EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO. 1.3. ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL. 1.4 DECRETO Nº 6.029/2007 - INSTITUI O SISTEMA DE GESTÃO DA ÉTICA NO PODER EXECUTIVO FEDERAL. 1.5 O PAPEL DO SERVIDOR NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL. 1.6 DIREITOS DO CIDADÃO E DEVERES DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. 1.7 DECRETO Nº 9.094/2017 - DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS. 1.8 LEI Nº 12.527/2011 - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariabilidade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

Em vista do que foi dito sobre o profissional de Relações Públicas, destaca-se como principal objetivo liderar o processo de comunicação total da empresa, tanto no nível do entendimento, como no nível de persuasão nos negócios.

Pronúncia correta das palavras

Proferir as palavras corretamente. Isso envolve:

- ✓ Usar os sons corretos para vocalizar as palavras;
- ✓ Enfatizar a sílaba certa;
- ✓ Dar a devida atenção aos sinais diacríticos

Por que é importante?

A pronúncia correta confere dignidade à mensagem que pregamos. Permite que os ouvintes se concentrem no teor da mensagem sem ser distraídos por erros de pronúncia.

Fatores a considerar. Não há um conjunto de regras de pronúncia que se aplique a todos os idiomas. Muitos idiomas utilizam um alfabeto. Além do alfabeto latino, há também os alfabetos árabe, cirílico, grego e hebraico. No idioma chinês, a escrita não é feita por meio de um alfabeto, mas por meio de caracteres que podem ser compostos de vários elementos. Esses caracteres geralmente representam uma palavra ou parte de uma palavra. Embora os idiomas japonês e coreano usem caracteres chineses, estes podem ser pronunciados de maneiras bem diferentes e nem sempre ter o mesmo significado.

Nos idiomas alfabéticos, a pronúncia adequada exige que se use o som correto para cada letra ou combinação de letras. Quando o idioma segue regras coerentes, como é o caso do espanhol, do grego e do zulu, a tarefa não é tão difícil. Contudo, as palavras estrangeiras incorporadas ao idioma às vezes mantêm uma pronúncia parecida à original. Assim, determinadas letras, ou combinações de letras, podem ser pronunciadas de diversas maneiras ou, às vezes, simplesmente não ser pronunciadas. Você talvez precise memorizar as exceções e então usá-las regularmente ao conversar. Em chinês, a pronúncia correta exige a memorização de milhares de caracteres. Em alguns idiomas, o significado de uma palavra muda de acordo com a entonação. Se a pessoa não der a devida atenção a esse aspecto do idioma, poderá transmitir ideias erradas.

Se as palavras de um idioma forem compostas de sílabas, é importante enfatizar a sílaba correta. Muitos idiomas que usam esse tipo de estrutura têm regras bem definidas sobre a posição da sílaba tônica (aquela que soa mais forte). As palavras que fogem a essas regras geralmente recebem um acento gráfico, o que torna relativamente fácil pronunciá-las de maneira correta. Contudo, se houver muitas exceções às regras, o problema fica mais complicado. Nesse caso, exige bastante memorização para se pronunciar corretamente as palavras.

Em alguns idiomas, é fundamental prestar bastante atenção aos sinais diacríticos que aparecem acima e abaixo de determinadas letras, como: è, é, ô, ñ, õ, ù, ü, ç, ç.

Na questão da pronúncia, é preciso evitar algumas armadilhas. A precisão exagerada pode dar a impressão de afetação e até de esnobismo. O mesmo acontece com as pronúncias em desuso. Tais coisas apenas chamam atenção para o orador. Por outro lado, é bom evitar o outro extremo e relaxar tanto no uso da linguagem quanto na pronúncia das palavras. Algumas dessas questões já foram discutidas no estudo "Articulação clara".

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

Em alguns idiomas, a pronúncia aceitável pode diferir de um país para outro — até mesmo de uma região para outra no mesmo país. Um estrangeiro talvez fale o idioma local com sotaque. Os dicionários às vezes admitem mais de uma pronúncia para determinada palavra. Especialmente se a pessoa não teve muito acesso à instrução escolar ou se a sua língua materna for outra, ela se beneficiará muito por ouvir com atenção os que falam bem o idioma local e imitar sua pronúncia.

No dia-a-dia, é melhor usar palavras com as quais se está bem familiarizado. Normalmente, a pronúncia não constitui problema numa conversa, mas ao ler em voz alta você poderá se deparar com palavras que não usa no cotidiano.

Maneiras de aprimorar. Muitas pessoas que têm problemas de pronúncia não se dão conta disso.

Em primeiro lugar, quando for designado a ler em público, consulte num dicionário as palavras que não conhece. Se não tiver prática em usar o dicionário, procure em suas páginas iniciais, ou finais, a explicação sobre as abreviaturas, as siglas e os símbolos fonéticos usados ou, se necessário, peça que alguém o ajude a entendê-los. Em alguns casos, uma palavra pode ter pronúncias diferentes, dependendo do contexto. Alguns dicionários indicam a pronúncia de letras que têm sons variáveis bem como a sílaba tônica. Antes de fechar o dicionário, repita a palavra várias vezes em voz alta.

Uma segunda maneira de melhorar a pronúncia é ler para alguém que pronuncia bem as palavras e pedir-lhe que corrija seus erros.

Um terceiro modo de aprimorar a pronúncia é prestar atenção aos bons oradores.

Pronúncia de números telefônicos

O número de telefone deve ser pronunciado algarismo por algarismo.

Deve-se dar uma pausa maior após o prefixo.

Lê-se em caso de uma sequência de números de três em três algarismos, com exceção de uma sequência de quatro números juntos, onde damos uma pausa a cada dois algarismos.

O número "6" deve ser pronunciado como "meia" e o número "11", que é outra exceção, deve ser pronunciado como "onze".

Veja abaixo os exemplos

011.264.1003 – zero, onze – dois, meia, quatro – um, zero – zero, três

021.271.3343 – zero, dois, um – dois, sete, um – três, três – quatro, três

031.386.1198 – zero, três, um – três, oito, meia – onze – nove, oito

Exceções

110 – cento e dez

111 – cento e onze

211 – duzentos e onze

118 – cento e dezoito

511 – quinhentos e onze

0001 – mil ao contrário

Atendimento telefônico

Na comunicação telefônica, é fundamental que o interlocutor se sinta acolhido e respeitado, sobretudo porque se trata da utilização de um canal de comunicação a distância. É preciso, portanto, que o processo de comunicação ocorra da melhor maneira possível para ambas as partes (emissor e receptor) e que as mensagens sejam sempre acolhidas e contextualizadas, de modo que todos possam receber bom atendimento ao telefone.

Alguns autores estabelecem as seguintes recomendações para o atendimento telefônico:

- não deixar o cliente esperando por um tempo muito longo. É melhor explicar o motivo de não poder atendê-lo e retornar a ligação em seguida;
- o cliente não deve ser interrompido, e o funcionário tem de se empenhar em explicar corretamente produtos e serviços;
- atender às necessidades do cliente; se ele desejar algo que o atendente não possa fornecer, é importante oferecer alternativas;
- agir com cortesia. Cumprimentar com um "bom-dia" ou "boa-tarde", dizer o nome e o nome da empresa ou instituição são atitudes que tornam a conversa mais pessoal. Perguntar o nome do cliente e tratá-lo pelo nome transmitem a ideia de que ele é importante para a empresa ou instituição. O atendente deve também esperar que o seu interlocutor desligue o telefone. Isso garante que ele não interrompa o usuário ou o cliente. Se ele quiser complementar alguma questão, terá tempo de retomar a conversa.

No atendimento telefônico, a linguagem é o fator principal para garantir a qualidade da comunicação. Portanto, é preciso que o atendente saiba ouvir o interlocutor e responda a suas demandas de maneira cordial, simples, clara e objetiva. O uso correto da língua portuguesa e a qualidade da dicção também são fatores importantes para assegurar uma boa comunicação telefônica. É fundamental que o atendente transmita a seu interlocutor segurança, compromisso e credibilidade.

Além das recomendações anteriores, são citados, a seguir, procedimentos para a excelência no atendimento telefônico:

- Identificar e utilizar o nome do interlocutor: ninguém gosta de falar com um interlocutor desconhecido, por isso, o atendente da chamada deve identificar-se assim que atender ao telefone. Por outro lado, deve perguntar com quem está falando e passar a tratar o interlocutor pelo nome. Esse toque pessoal faz com que o interlocutor se sinta importante;
- assumir a responsabilidade pela resposta: a pessoa que atende ao telefone deve considerar o assunto como seu, ou seja, comprometer-se e, assim, garantir ao interlocutor uma resposta rápida. Por exemplo: não deve dizer "não sei", mas "vou imediatamente saber" ou "daremos uma resposta logo que seja possível". Se não for mesmo possível dar uma resposta ao assunto, o atendente deverá apresentar formas alternativas para o fazer, como: fornecer o número do telefone direto de alguém capaz de resolver