

Fundação Universidade Federal de Rondônia

UNIR-RO

Assistente em Administração

Edital de Concurso Público Nº 001/ 2018/ GR/ UNIR

ST105-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR-RO

Cargo: Assistente em Administração

(Baseado Edital de Concurso Público Nº 001/ 2018/ Gr/ Unir)

- Língua Portuguesa
- Administração Pública
- Informática Básica
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Ana Luiza Cesário
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira
Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

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: FV054-18



PASSO 3

Pronto!
Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de textos de variados gêneros discursivos.....	83
2. Variedades linguísticas.....	101
3. Linguagem formal e informal da escrita padrão.....	85
4. Significação das palavras: sinonímia, antonímia, denotação e conotação.....	76
5. Pontuação.....	50
6. As classes de palavras e suas flexões.....	07
7. Estrutura e formação das palavras.....	04
8. Emprego de adjetivos, pronomes, advérbios e conjunções.....	07
9. Emprego de modos e tempos verbais.....	07
10. Concordâncias verbal e nominal.....	52
11. Regências verbal e nominal.....	58
12. Colocação pronominal.....	74
13. Coesão e coerência textual, argumentação.....	86
14. Redação de documentos oficiais de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República.....	91

Administração Pública

1. Poderes administrativos: poder hierárquico e poder disciplinar.....	01
2. Serviços Públicos: conceito e princípios.....	05
3. Ato administrativo: conceito, requisitos e atributos; anulação, revogação e convalidação; discricionariedade e vinculação.....	15
4. Contratos administrativos: conceito e características.....	20
5. Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais - Lei nº 8.112/1990.....	22
6. Processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal - Lei nº 9.784/1999.....	56
7. Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429/1992.....	65
8. Decreto nº 1.171/1994 – Código de Ética.....	77
9. Processo licitatório na Administração Pública – Lei 8.666/93 e Lei nº 10.520/2002.....	80
10. Lei de Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar nº 101/2000.....	119
11. Processo administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal - Lei nº 9.784/1999.....	138
12. Estatuto e Regimento da UNIR.....	138

Informática Básica

1. Hardware: Conceitos básicos; Periféricos; Meios de armazenamento de dados; Processadores.....	49
2. Software: Conceitos básicos; Vírus e antivírus; Sistemas Operacionais.....	49
3. Editores de textos.....	14
4. Planilhas eletrônicas.....	14
5. Internet: Conceitos básicos; Segurança e Proteção; Navegadores; Correio Eletrônico; Busca na web.....	42

SUMÁRIO

Conhecimentos Específicos

1. Postura profissional.....	01
2. Organização do ambiente de trabalho.....	02
3. Gestão arquivística: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos; Gestão de documentos; Tabela de temporalidade.....	06
4. Noções de Administração: Conceitos e fundamentos da Administração; Gestão de materiais e logística;	30
Noções de Técnicas Administrativas; Organização, sistemas e métodos;.....	38
Noções de Marketing.....	39
5. Noções de Gestão de Pessoas.....	41
6. Noções de Contabilidade.....	44
7. Noções de Administração Financeira.....	45
8. Noções de orçamento público.....	46
9. Receitas e despesas públicas. Princípios e sistemas da Administração Federal: SIAFI e SICAF.....	49
10. Noções de cidadania.....	54

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
Varição Linguística.....	101
O processo de comunicação e as funções da linguagem.....	103

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.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. Poderes administrativos: poder hierárquico e poder disciplinar.....	01
2. Serviços Públicos: conceito e princípios.	05
3. Ato administrativo: conceito, requisitos e atributos; anulação, revogação e convalidação; discricionariedade e vinculação.....	15
4. Contratos administrativos: conceito e características.....	20
5. Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais - Lei nº 8.112/1990.....	22
6. Processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal - Lei nº 9.784/1999.	56
7. Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429/1992.....	65
8. Decreto nº 1.171/1994 – Código de Ética.....	77
9. Processo licitatório na Administração Pública – Lei 8.666/93 e Lei nº 10.520/2002.....	80
10. Lei de Responsabilidade Fiscal – Lei Complementar nº 101/2000.....	119
11. Processo administrativo: normas básicas no âmbito da Administração Federal - Lei nº 9.784/1999.	138
12. Estatuto e Regimento da UNIR.....	138

1. PODERES ADMINISTRATIVOS: PODER HIERÁRQUICO E PODER DISCIPLINAR.

O Estado possui papel central de disciplinar a sociedade. Como não pode fazê-lo sozinho, constitui agentes que exercerão tal papel. No exercício de suas atribuições, são conferidas prerrogativas aos agentes, indispensáveis à consecução dos fins públicos, que são os **poderes administrativos**. Em contrapartida, surgirão deveres específicos, que são **deveres administrativos**.

Os poderes conferidos à administração surgem como instrumentos para a preservação dos interesses da coletividade. Caso a administração se utilize destes poderes para fins diversos de preservação dos interesses da sociedade, estará cometendo abuso de poder, ou seja, incidindo em ilegalidade. Neste caso, o Poder Judiciário poderá efetuar controle dos atos administrativos que impliquem em excesso ou abuso de poder.

Quanto aos poderes administrativos, eles podem ser colocados como prerrogativas de direito público conferidas aos agentes públicos, com vistas a permitir que o Estado alcance os seus fins. Evidentemente, em contrapartida a estes poderes, surgem deveres ao administrador.

"O poder administrativo representa uma prerrogativa especial de direito público outorgada aos agentes do Estado. Cada um desses terá a seu cargo a execução de certas funções. Ora, se tais funções foram por lei cometidas aos agentes, devem eles exercê-las, pois que seu exercício é voltado para beneficiar a coletividade. Ao fazê-lo, dentro dos limites que a lei traçou, pode dizer-se que usaram normalmente os seus poderes.

Uso do poder, portanto, é a utilização normal, pelos agentes públicos, das prerrogativas que a lei lhes confere¹.

Neste sentido, "os poderes administrativos são outorgados aos agentes do Poder Público para lhes permitir atuação voltada aos interesses da coletividade. Sendo assim, deles emanam duas ordens de consequência: **1ª) são eles irrenunciáveis; e 2ª) devem ser obrigatoriamente exercidos pelos titulares**. Desse modo, as prerrogativas públicas, ao mesmo tempo em que constituem poderes para o administrador público, impõem-lhe o seu exercício e lhe vedam a inércia, porque o reflexo desta atinge, em última instância, a coletividade, esta a real destinatária de tais poderes. Esse **aspecto duplice do poder administrativo é que se denomina de poder-dever de agir**². Percebe-se que, diferentemente dos particulares aos quais, quando conferido um poder, podem optar por exercê-lo ou não, a Administração não tem faculdade de agir, afinal, sua atuação se dá dentro de objetos de interesse público. Logo, a abstenção não pode ser aceita, o que transforma o poder de agir também num dever de fazê-lo: daí se afirmar um poder-dever. Com efeito, o agente omissor poderá ser responsabilizado.

1 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

2 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

Os poderes da Administração se dividem em: **vinculado, discricionário, hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia**.

Poder vinculado

No poder vinculado não há qualquer liberdade quanto à atividade que deva ser praticada, cabendo ao administrador se sujeitar por completo ao mandamento da lei. Nos atos vinculados, o agente apenas reproduz os elementos da lei. Afinal, o administrador se encontra diante de situações que comportam solução única anteriormente prevista por lei. Portanto, não há espaço para que o administrador faça um juízo discricionário, de conveniência e oportunidade. Ele é obrigado a praticar o ato daquela forma, porque a lei assim prevê. Ex.: pedido de aposentadoria compulsória por servidor que já completou 70 anos; pedido de licença para prestar serviço militar obrigatório.

Poder discricionário

Existem situações em que o próprio agente tem a possibilidade de valorar a sua conduta. Logo, no poder discricionário o administrador não está diante de situações que comportam solução única. Possui, assim, um espaço para exercer um juízo de valores de conveniência e oportunidade.

Conveniência = condições em que irá agir
Oportunidade = momento em que irá agir
Discricionariedade = oportunidade + conveniência

A discricionariedade pode ser exercida tanto quando o ato é praticado quanto, num momento futuro, na circunstância de sua revogação.

Uma das principais limitações ao poder discricionário é a adequação, correspondente à adequação da conduta escolhida pelo agente à finalidade expressa em lei. O segundo limite é o da verificação dos motivos³. Neste sentido, discricionariedade não pode se confundir com arbitrariedade – a última é uma conduta ilegítima e quanto a ela caberá controle de legalidade perante o Poder Judiciário.

"O controle judicial, entretanto, não pode ir ao extremo de admitir que o juiz se substitua ao administrador. Vale dizer: não pode o juiz entrar no terreno que a lei reservou aos agentes da Administração, perquirindo os critérios de conveniência e oportunidade que lhe inspiraram a conduta. A razão é simples: se o juiz se atém ao exame da legalidade dos atos, não poderá questionar critérios que a própria lei defere ao administrador. [...] Modernamente, os doutrinadores têm considerado os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade como valores que podem ensejar o controle da discricionariedade, enfrentando situações que, embora com aparência de legalidade, retratam verdadeiro abuso de poder. [...] A exacerbação ilegítima desse tipo de controle reflete ofensa ao princípio republicano da **separação dos poderes**"⁴.

3 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

4 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

Há quem diga que, por haver tal liberdade, não existe o dever de motivação, mas isso não está correto: aqui, mais que nunca, o dever de motivar se faz presente, demonstrando que não houve arbítrio na decisão tomada pelo administrador. Basicamente, não é porque o administrador tem liberdade para decidir de outra forma que o fará sem cometer arbitrariedades e, caso o faça, incidirá em ilicitude. O ato discricionário que ofenda os parâmetros da razoabilidade é atentatório à lei. Afinal, não obstante a discricionariedade seja uma prerrogativa da administração, o seu maior objetivo é o atendimento aos interesses da coletividade.

Poder regulamentar

Em linhas gerais, poder regulamentar é o **poder conferido à administração de elaborar decretos e regulamentos**. Percebe-se que o Poder Executivo, nestas situações, exerce força normativa, expedindo normas que se revestem, como qualquer outra, de abstração e generalidade.

Quando o Poder Legislativo edita suas leis nem sempre possibilita que elas sejam executadas. A aplicação prática fica a cargo do Poder Executivo, que irá editar decretos e regulamentos com capacidade de dar execução às leis editadas pelo Poder Legislativo. Trata-se de prerrogativa **complementar** à lei, não podendo em hipótese alguma o Executivo alterar o seu conteúdo. Entretanto, poderá o Executivo criar **obrigações subsidiárias**, que se impõem ao administrado ao lado das obrigações primárias fixadas na própria lei.

Caso ocorra **abuso ao poder regulamentar**, caberá ao Congresso Nacional sustar o ato: "Art. 49, CF. É da competência exclusiva do Congresso Nacional: [...] V - sustar os atos normativos do Poder Executivo que exorbitem do poder regulamentar ou dos limites de delegação legislativa".

Segundo entendimento majoritário, tanto os decretos quanto os regulamentos podem ser **autônomos** (atos de natureza originária ou primária) ou **de execução** (atos de natureza derivada ou secundária), embora a essência do poder regulamentar seja composta pelos decretos e regulamentos de execução. O regulamento autônomo pode ser editado independentemente da existência de lei anterior, se encontrando no mesmo patamar hierárquico que a lei – por isso, é passível de controle de constitucionalidade. Os regulamentos de execução dependem da existência de lei anterior para que possam ser editados e devem obedecer aos seus limites, sob pena de ilegalidade – deste modo, se sujeitam a controle de legalidade.

Nos termos do artigo 84, IV, CF, compete privativamente ao Presidente da República expedir decretos e regulamentos para a fiel execução da lei, atividade que não pode ser delegada, nos termos do parágrafo único. Em que pese o teor do dispositivo que poderia dar a entender que a existência de decretos autônomos é impedida, o próprio STF já reconheceu decretos autônomos como válidos em situações excepcionais. Carvalho Filho⁵, a respeito, afirma que somente são decretos e regulamentos que tipicamente caracterizam o poder regulamentar aqueles que são de natureza derivada – o autor admite que existem decretos e regulamentos autônomos, mas diz que não são atos do **poder regulamentar**.

5 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

A classificação dos decretos e regulamentos em autônomos e de execução é bastante relevante para fins de controle judicial. Em se tratando de decreto de execução, o parâmetro de controle será a lei a qual o decreto está vinculado, ocorrendo mero **controle de legalidade** como regra – não caberá controle de constitucionalidade por ações diretas de inconstitucionalidade ou de constitucionalidade, mas caberá por arguição de descumprimento de preceito fundamental – **ADPF**, cujo caráter é mais amplo e permite o controle sobre atos regulamentares derivados de lei, tal como será cabível **mandado de injunção**. Em se tratando de decreto autônomo, o parâmetro de controle sempre será a Constituição Federal, possuindo o decreto a mesma posição hierárquica das demais leis infraconstitucionais, ocorrendo genuíno **controle de constitucionalidade** no caso concreto, por qualquer das vias.

Outra observação que merece ser feita se refere ao conceito de **deslegalização**. O fenômeno tem origem na França e corresponde à transferência de certas matérias de caráter estritamente técnico da lei ou ato congênere para outras fontes normativas, com autorização do próprio legislador. Na verdade, o legislador efetuará uma espécie de delegação, que não será completa e integral, pois ainda caberá ao Legislativo elaborar o regramento básico, ocorrendo a transferência estritamente do aspecto técnico (denomina-se **delegação com parâmetros**). Há quem diga que nestes casos não há poder regulamentar, mas sim poder regulador. É exemplo do que ocorre com as agências reguladoras, como ANATEL, ANEEL, entre outras.

Abuso de poder

Havendo poderes, naturalmente será possível o abuso deles. Abuso de poder é a utilização inadequada por parte dos administradores das prerrogativas a eles conferidas no âmbito dos poderes da administração, por violação expressa ou tácita da lei.

"A conduta abusiva dos administradores pode decorrer de duas causas: 1ª) o agente atua fora dos limites de sua competência; e 2ª) o agente, embora dentro de sua competência, afasta-se do interesse público que deve nortear todo o desempenho administrativo. No primeiro caso, diz-se que o agente atuou com 'excesso de poder' e no segundo, com 'desvio de poder'"⁶. Basicamente, havendo abuso de poder é possível que se caracterize excesso de poder ou desvio de poder. **No excesso de poder, o agente nem teria competência para agir naquela questão e o faz. No abuso de poder, o agente possui competência para agir naquela questão, mas não o faz em respeito ao interesse público**, ou seja, desvirtua-se do fim que deveria atingir o seu ato, por isso o desvio de poder também é denominado **desvio de finalidade**. A conduta abusiva é passível de controle, inclusive judicial.

**EXCESSO DE PODER = INCOMPETÊNCIA
ABUSO DE PODER = COMPETÊNCIA = DESVIO DE FINALIDADE**

6 CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen juris, 2010.

INFORMÁTICA

Conhecimentos sobre princípios básicos de informática:	01
Microsoft Windows 7 (Seven ou superior);.....	07
Microsoft Office 2007 ou superior: Word, Excel, Power Point;.....	14
Navegadores de Internet: Internet Explorer e Google Chrome. Versão 2007 e/ou versão atualizada.....	42
Correio eletrônico (webmail).....	46
Conceitos básicos de software e hardware.	49
Conceito e organização de arquivos (pastas/diretórios).....	49
Noções básicas de análise e armazenamento de dados.....	49

INFORMÁTICA

CONHECIMENTOS SOBRE PRINCÍPIOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA:

1. Conceitos e fundamentos básicos de informática

A Informática é um meio para diversos fins, com isso acaba atuando em todas as áreas do conhecimento. A sua utilização passou a ser um diferencial para pessoas e empresas, visto que, o controle da informação passou a ser algo fundamental para se obter maior flexibilidade no mercado de trabalho. Logo, o profissional, que melhor integrar sua área de atuação com a informática, atingirá, com mais rapidez, os seus objetivos e, conseqüentemente, o seu sucesso, por isso em quase todos editais de concursos públicos temos Informática.

1.1. O que é informática?

Informática pode ser considerada como significando “informação automática”, ou seja, a utilização de métodos e técnicas no tratamento automático da informação. Para tal, é preciso uma ferramenta adequada: O computador.

A palavra informática originou-se da junção de duas outras palavras: informação e automática. Esse princípio básico descreve o propósito essencial da informática: trabalhar informações para atender as necessidades dos usuários de maneira rápida e eficiente, ou seja, de forma automática e muitas vezes instantânea.

Nesse contexto, a tecnologia de hardwares e softwares é constantemente atualizada e renovada, dando origem a equipamentos eletrônicos que atendem desde usuários domésticos até grandes centros de tecnologia.

1.2. O que é um computador?

O computador é uma máquina que processa dados, orientado por um conjunto de instruções e destinado a produzir resultados completos, com um mínimo de intervenção humana. Entre vários benefícios, podemos citar:

: grande velocidade no processamento e disponibilização de informações;

: precisão no fornecimento das informações;

: propicia a redução de custos em várias atividades

: próprio para execução de tarefas repetitivas;

Como ele funciona?

Em informática, e mais especialmente em computadores, a organização básica de um sistema será na forma de:



Figura 1: Etapas de um processamento de dados.

Vamos observar agora, alguns pontos fundamentais para o entendimento de informática em concursos públicos.

Hardware, são os componentes físicos do computador, ou seja, tudo que for tangível, ele é composto pelos periféricos, que podem ser de entrada, saída, entrada-saída ou apenas saída, além da CPU (Unidade Central de Processamento)

Software, são os programas que permitem o funcionamento e utilização da máquina (hardware), é a parte lógica do computador, e pode ser dividido em Sistemas Operacionais, Aplicativos, Utilitários ou Linguagens de Programação.

O primeiro software necessário para o funcionamento de um computador é o Sistema Operacional (Sistema Operacional). Os diferentes programas que você utiliza em um computador (como o Word, Excel, PowerPoint etc) são os aplicativos. Já os utilitários são os programas que auxiliam na manutenção do computador, o antivírus é o principal exemplo, e para finalizar temos as Linguagens de Programação que são programas que fazem outros programas, como o JAVA por exemplo.

Importante mencionar que os softwares podem ser livres ou pagos, no caso do livre, ele possui as seguintes características:

- O usuário pode executar o software, para qualquer uso.
- Existe a liberdade de estudar o funcionamento do programa e de adaptá-lo às suas necessidades.
- É permitido redistribuir cópias.
- O usuário tem a liberdade de melhorar o programa e de tornar as modificações públicas de modo que a comunidade inteira beneficie da melhoria.

INFORMÁTICA

Entre os principais sistemas operacionais pode-se destacar o Windows (Microsoft), em suas diferentes versões, o Macintosh (Apple) e o Linux (software livre criado pelo finlandês Linus Torvalds), que apresenta entre suas versões o Ubuntu, o Linux Educacional, entre outras.

É o principal software do computador, pois possibilita que todos os demais programas operem.

Android é um Sistema Operacional desenvolvido pelo Google para funcionar em dispositivos móveis, como Smartphones e Tablets. Sua distribuição é livre, e qualquer pessoa pode ter acesso ao seu código-fonte e desenvolver aplicativos (apps) para funcionar neste Sistema Operacional.

iOS, é o sistema operacional utilizado pelos aparelhos fabricados pela Apple, como o iPhone e o iPad.

3. Identificação e manipulação de arquivos

Pastas – são estruturas digitais criadas para organizar arquivos, ícones ou outras pastas.

Arquivos – são registros digitais criados e salvos através de programas aplicativos. Por exemplo, quando abrimos a Microsoft Word, digitamos uma carta e a salvamos no computador, estamos criando um arquivo.

Ícones – são imagens representativas associadas a programas, arquivos, pastas ou atalhos. As duas figuras mostradas nos itens anteriores são ícones. O primeiro representa uma pasta e o segundo, um arquivo criado no programa Excel.

Atalhos – são ícones que indicam um caminho mais curto para abrir um programa ou até mesmo um arquivo.

Clicando com o botão direito do mouse sobre um espaço vazio da área de trabalho, temos as seguintes opções, de organização:

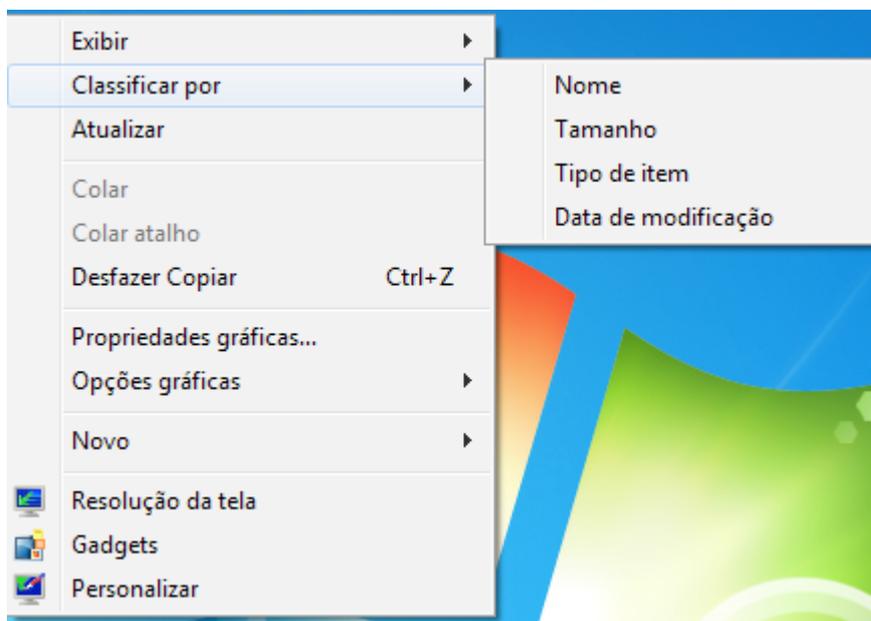


Figura 3: Organizar ícones

-Nome: Organiza os ícones por ordem alfabética de nomes, permanecendo inalterados os ícones padrão da área de trabalho.

-Tamanho: Organiza os ícones pelo seu tamanho em bytes, permanecendo inalterados os ícones padrão da área de trabalho.

-Tipo: Organiza os ícones em grupos de tipos, por exemplo, todas as pastas ficarão ordenadas em sequência, depois todos os arquivos, e assim por diante, permanecendo inalterados os ícones padrão da área de trabalho.

-Modificado em: Organiza os ícones pela data da última alteração, permanecendo inalterados os ícones padrão da área de trabalho.

-Organizar automaticamente: Não permite que os ícones sejam colocados em qualquer lugar na área de trabalho. Quando arrastados pelo usuário, ao soltar o botão esquerdo, o ícone voltará ao seu lugar padrão.

-Alinhar à grade: estabelece uma grade invisível para alinhamento dos ícones.

-Mostrar ícones da área de trabalho: Oculta ou mostra os ícones colocados na área de trabalho, inclusive os ícones padrão, como Lixeira, Meu Computador e Meus Documentos.

-Bloquear itens da Web na área de trabalho: Bloqueia recursos da Internet ou baixados em temas da web e usados na área de trabalho.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

1. Postura profissional.....	01
2. Organização do ambiente de trabalho.	02
3. Gestão arquivística: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos; Gestão de documentos; Tabela de temporalidade.....	06
4. Noções de Administração: Conceitos e fundamentos da Administração; Gestão de materiais e logística;	30
Noções de Técnicas Administrativas; Organização, sistemas e métodos;.....	38
Noções de Marketing.	39
5. Noções de Gestão de Pessoas.....	41
6. Noções de Contabilidade.	44
7. Noções de Administração Financeira.....	45
8. Noções de orçamento público.	46
9. Receitas e despesas públicas. Princípios e sistemas da Administração Federal: SIAFI e SICAF.	49
10. Noções de cidadania.....	54

1. POSTURA PROFISSIONAL.

Ética e Postura Profissional

Em um mundo empresarial onde a competição é cada vez mais acirrada, termos como ética e moral são cada vez menos valorizados. Mas os bons profissionais de qualquer ramo de atividade devem manter uma postura ética para que possam ter sucesso em suas carreiras. O comportamento ético do bom profissional traz a garantia do respeito e da estabilidade no emprego. A atuação de acordo com os valores morais da sociedade e da organização valoriza o profissional e o transforma em um elemento importante dentro da estrutura da empresa.

Porém, o que são a ética e a moral? Como podemos aplicá-las no dia a dia do trabalho? Como pensar em ser ético em uma sociedade onde a ética é cada vez menos valorizada? A resposta a estas perguntas nos mostrará como é importante o comportamento ético no ambiente empresarial. Muitas vezes, confundimos ética com moral e, por isso, vamos definir cada um desses termos, para que possamos compreender a diferença e a relação existente entre eles.

Ética vem do grego *ethos*, que significa morada, lugar certo. São princípios universalizantes, perenes. Ética é a parte da filosofia que se preocupa com a reflexão a respeito das noções e princípios que fundamentam a vida moral. Moral vem do latim *mos, moris*, que significa o modo de proceder regulado pelo uso ou costume. Moral é o conjunto de normas livres e conscientemente adotadas que visam organizar as relações das pessoas na sociedade, tendo em vista o certo e o errado.

A Ética é a teoria e a Moral é a prática. A ética tem a ver com os princípios mais abrangentes e universais, enquanto a moral se refere à conduta humana. A primeira aparece como um horizonte que inspira, atrai e define o ser humano, e a segunda seria o caminho que nos possibilita agir com ética. Assim, um termo nasce do outro.

Podemos então afirmar que os princípios éticos são aqueles princípios básicos que definem o comportamento de todos os seres humanos. Mais abrangentes que as leis, os regulamentos e mesmo os costumes, os princípios da ética valem para toda a sociedade e devem ser respeitados por todos. Existem atos como o homicídio, o preconceito e a discriminação que são vistos de forma negativa por toda a sociedade e esta noção do que é certo e do que é errado nos é transmitida por meio das gerações e se transforma no padrão ético de uma sociedade.

A moral representa a interpretação e consolidação dos princípios éticos para a sua aplicação na sociedade. As leis de um país ou o regulamento de uma empresa representam o código moral que deve ser seguido por todos e representam de forma prática os preceitos éticos que são aceitos por todos os membros daquele grupo. Portanto, todos sabem o que é ou não é ético. Todos sabem distinguir o certo do errado em nossa sociedade. Todos devem conhecer as regras e normas de conduta que regem os códigos morais de nosso grupo social.

Todos também têm a opção de agir ou não de forma ética. Cada ser humano, independente da sua origem, da sua história e de seus antecedentes pode escolher o seu caminho. Os atos de cada um são uma escolha pessoal e a forma como cada um age depende de si próprio.

E por que vale a pena ser ético?

Para que possamos agir de modo que as consequências de nossas ações possibilitem a aceitação e aprovação de nosso comportamento pelo grupo social que nos cerca e ao mesmo tempo para garantir a nossa qualidade de vida. Quando agimos de forma ética (de acordo com os princípios básicos de convivência e civilidade difundidos em nossa sociedade) e respeitamos a moral (as regras escritas e não escritas que determinam o comportamento de todos os membros de uma sociedade) somos respeitados por nossos atos e passamos a ser mais valorizados no julgamento de todos que nos cercam.

Um comportamento sempre ético não dá margens a dúvidas com relação ao nosso caráter e à nossa integridade e nos confere o status de bom cidadão e bom profissional. O nosso comportamento ético tem o poder de mudar o meio em que vivemos. Por mais corrompido e difícil que seja o ambiente externo (seja ele profissional ou não) cada um de nós possui a capacidade de alterá-lo por meio de nossa postura individual.

Se o meu comportamento é sempre ético, eu passo a ter a capacidade de exigir que o comportamento das outras pessoas para comigo seja da mesma forma ético. O relacionamento com todos se altera a partir da minha mudança individual. O meu comportamento ético fará com que as pessoas passem a me tratar de forma mais respeitosa e justa. Dessa maneira, a minha opinião passa a ter mais valor, minhas ações passam a ter mais peso e por fim minha influência positiva na sociedade passa a ser sentida e me traz retornos positivos.

Por mais que meu comportamento ético não consiga alterar a situação global do meio social onde estou inserido, com certeza ele fará com que ocorra uma mudança positiva da atitude das pessoas para comigo e isso me traz efeitos muito positivos ao nível pessoal. Vale à pena tentar! O maior beneficiado com a minha postura ética sou eu mesmo e, portanto, trabalhar e viver com ética é o melhor caminho para trabalhar e viver com paz e tranquilidade e ser respeitado como profissional e cidadão.

O comportamento ético é traduzido no ambiente de trabalho por uma postura profissional adequada. Entende-se por postura o modo como nos apresentamos junto aos nossos colegas profissionais e clientes. É a forma como podemos externalizar o nosso profissionalismo interior por intermédio de atitudes, gestos e dizeres. Logo, é importante que nosso comportamento seja adequado para que possamos transmitir uma boa imagem pessoal em nosso ambiente de trabalho.

O depoimento de um funcionário do restaurante de um hotel de alto padrão, em Belo Horizonte nos mostra como o setor de alimentos e bebidas valoriza a boa postura profissional:

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente em Administração

[...] o mais difícil são as atitudes, os aspectos comportamentais. O comportamento é que faz a diferença no atendimento. (...) Pode saber fazer, mas se não quiser, não faz. (...) Depois do comportamento é que vem o saber fazer, para manter o padrão do hotel. (AUTOR, ano, p.).

Muitos bons profissionais não são valorizados, pois transmitem uma imagem ruim de si, ou seja, não têm uma postura adequada. A busca por um profissional capaz de realizar um bom atendimento representa hoje uma grande preocupação dos estabelecimentos de alimentos e bebidas, sejam estes de qualquer perfil ou porte.

Os desafios do mercado são muitos, mas a postura como encaramos estes desafios faz toda a diferença. Se nos posicionarmos de forma ética, dinâmica, colaborativa e hospitaleira estaremos de fato contribuindo para o nosso crescimento profissional e para o sucesso da empresa como um todo. O bom profissional deve combinar um conhecimento técnico adequado com um comportamento desejável. Nenhum desses dois ingredientes sozinho pode construir um bom profissional. Somente a boa postura de um profissional sem conhecimento técnico não conduz ao sucesso, ao mesmo tempo em que os conhecimentos técnicos de um profissional não bastam se este não souber se comportar da maneira correta.

Algumas ferramentas comportamentais podem ser de grande auxílio na formação de um profissional com postura mais adequada. A comunicação interpessoal é um aspecto básico muito importante e pode auxiliar muito o profissional a melhorar seus aspectos comportamentais. Deve ser entendida como uma das principais ferramentas de trabalho no restaurante. Independente do cargo e da função exercida por cada um, todos têm que se comunicar durante todo o tempo, seja com os clientes, com os colegas, ou com os outros setores.

Se cada funcionário souber a melhor forma de se comunicar o trabalho fica muito mais fácil e os problemas são evitados, tornando o ambiente mais agradável e produtivo. A boa comunicação deve partir de cada um de nós. É muito comum encontrarmos excelentes profissionais que não conseguem mostrar todo o seu potencial no trabalho devido a dificuldades de comunicação. A forma de se expressar é muito importante e pode ser a diferença entre um profissional mediocre de um funcionário eficiente e com condições de progredir na carreira.

Algumas regras básicas devem ser entendidas e aplicadas para que cada um consiga se comunicar da melhor maneira possível. Isso não significa que existe um modo único de nos comunicarmos. Na verdade cada um tem seu próprio estilo de comunicação e isso deve ser respeitado. Porém todos os tipos de pessoa (os tímidos, os extrovertidos, os falantes, os calados, etc.) podem aprimorar a forma como se comunicam com os outros e utilizar a boa comunicação como ferramenta de trabalho.

O termo comunicação vem do latim *communicatio* e significa tornar comum, transmitir. A comunicação não inclui apenas mensagens que as pessoas trocam de forma voluntária entre si. As mensagens podem ser trocadas conscientes ou inconscientemente. A comunicação é uma transmissão e recepção de ideias, de informações e de sentimentos e tem como principais componentes o emissor, o receptor, a mensagem e o código (veículo em que a informação é transmitida).

Neste processo o emissor (pessoa que tem uma informação para repassar), utilizará algum tipo de código (ou linguagem) para que o receptor (pessoa ou grupo de pessoas a que se destina a informação) a compreenda. Após a sua codificação, a informação transforma-se em mensagem que será transmitida do emissor para o receptor (ou receptores) por meio de um meio específico.

O processo de comunicação é bem-sucedido quando o receptor capta a informação transmitida com o mínimo de distorção (ou diferenças) em relação à informação original. É um processo que parece simples, mas que pode ser prejudicado por vários fatores, que são chamados de ruídos de comunicação. Os ruídos podem partir do emissor, do receptor ou do meio ambiente onde se desenvolve o processo de comunicação. Quanto menor a quantidade de ruído presente na comunicação maior às chances de se obter um bom resultado.

Para que o ruído seja reduzido e o processo de comunicação ocorra sem problemas deve haver a colaboração do emissor e do receptor. As principais formas de cada um destes elementos colaborar no bom processo de comunicação são.

No ato da comunicação cada pessoa sempre atua como emissor e receptor simultaneamente, daí a necessidade da atenção constante para que o processo se efetive com eficácia. Outro elemento da comunicação que é muito importante para seu sucesso é o feedback, que pode ser definido como retorno dado pelo receptor ao emissor, após ter recebido uma mensagem.

Um bom feedback dá fluidez à comunicação a partir do momento em que auxilia emissor e receptor a certificarem-se de que as informações estão sendo transmitidas e entendidas de forma adequada. No processo de comunicação do restaurante é muito importante recebermos e valorizarmos o feedback de nossos clientes. Se levamos em consideração tudo àquilo que o cliente nos transmite saberemos de forma mais exata o que ele deseja, necessita, pensa, sente e teremos melhores condições de satisfazê-lo.

Escutar sempre nossos clientes e procurar sempre dar um feedback positivo é uma ótima maneira de aprimorar o processo de comunicação e melhorar a qualidade do serviço prestado. Além da comunicação outras pequenas atitudes podem fazer a diferença no momento do atendimento ao cliente.

FONTE: <http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/17750/etica-e-postura-profissional#14#ixzz4DqBCNcj>

2. ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO.

Um ambiente limpo e organizado é agradável e causa sensação de bem-estar. Outros requisitos importantes estão relacionados a dimensões e adequação do local, iluminação, ventilação, conforto térmico e acústico. Muitas organizações que vestiram a "camisa do usuário", além da atenção dispensada aos aspectos estéticos, estão buscando eliminar fatores ligados ao ambiente de trabalho que possam causar danos à saúde. Entre eles, estão: