

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| LÍNGUA PORTUGUESA.....   | 9         |
| <b>LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO(S) ORIGINAL(IS) OU ADAPTADO(S), DE NATUREZA DIVERSA .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>DESCRIPTIVO, NARRATIVO E DISSERTATIVO, E DE DIFERENTES GÊNEROS.....</b>   | <b>9</b>  |
| Poema.....   | 9         |
| Crônica.....   | 11        |
| Notícia.....   | 11        |
| Reportagem.....  | 12        |
| Editorial.....   | 13        |
| Artigo de Opinião .....  | 13        |
| Texto Ficcional .....  | 14        |
| Texto Argumentativo .....  | 14        |
| Informativo .....  | 15        |
| Normativo.....   | 15        |
| Charge e Cartum .....  | 15        |
| Tirinha.....   | 16        |
| Propaganda .....   | 16        |
| Ensaio.....  | 16        |
| <b>IDENTIFICAR A IDEIA CENTRAL DE UM TEXTO E IDENTIFICAR INFORMAÇÕES NO TEXTO .....</b>  | <b>16</b> |
| Inferir o Sentido de uma Palavra ou Expressão, Considerando: o Contexto e/ou Universo Temático e/ou Estrutura Morfológica da Palavra (Radical, Afixos e Flexões) ..... | 16        |
| <b>ESTABELECEER RELAÇÕES ENTRE IDEIA PRINCIPAL E IDEIAS SECUNDÁRIAS.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>RELACIONAR UMA INFORMAÇÃO DO TEXTO COM OUTRAS INFORMAÇÕES OFERECIDAS NO PRÓPRIO TEXTO OU EM OUTRO TEXTO .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>RELACIONAR UMA INFORMAÇÃO DO TEXTO COM OUTRAS INFORMAÇÕES PRESSUPOSTAS PELO CONTEXTO .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>ANALISAR A PERTINÊNCIA DE UMA INFORMAÇÃO DO TEXTO EM FUNÇÃO DA ESTRATÉGIA ARGUMENTATIVA DO AUTOR.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>DEPREENDER DE UMA AFIRMAÇÃO EXPLÍCITA OUTRA AFIRMAÇÃO IMPLÍCITA .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>RELACIONAR, NA ANÁLISE E COMPREENSÃO DO TEXTO, INFORMAÇÕES VERBAIS COM INFORMAÇÕES DE ILUSTRAÇÕES OU FATOS E/OU GRÁFICOS OU TABELAS E/OU ESQUEMAS.....</b>          | <b>23</b> |
| <b>CONHECIMENTOS LINGÜÍSTICOS GERAIS E ESPECÍFICOS RELATIVOS À LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO, RECURSOS SINTÁTICOS E SEMÂNTICOS.....</b>                             | <b>24</b> |

|  |    |
|--|----|
| RELACIONAR INFORMAÇÕES CONSTANTES DE TEXTO COM CONHECIMENTOS PRÉVIOS, IDENTIFICANDO SITUAÇÕES DE AMBIGUIDADE OU DE IRONIA, OPINIÕES, VALORES IMPLÍCITOS E PRESSUPOSIÇÕES ..... | 24 |
| Efeito de Sentido de Palavras, Expressões e Ilustrações.....   | 24 |
| ■ INTERPRETAÇÃO DE RECURSOS COESIVOS NA CONSTRUÇÃO DO TEXTO .....  | 26 |
| ■ CONTEÚDOS GRAMATICAIS E CONHECIMENTO GRAMATICAL DE ACORDO COM O PADRÃO CULTO DA LÍNGUA .....   | 30 |
| <b>FONÉTICA</b> .....  | 30 |
| Acento Tônico .....  | 30 |
| Sílabas .....  | 30 |
| Sílabas Tônicas .....  | 30 |
| Ortoépia e Prosódia .....  | 30 |
| <b>ORTOGRAFIA</b> .....  | 31 |
| Divisão Silábica .....   | 31 |
| Acentuação Gráfica .....   | 31 |
| Correção Ortográfica .....   | 31 |
| <b>MORFOLOGIA</b> .....  | 32 |
| Estrutura dos Vocábulos; Elementos Mórficos; Processos de Formação de Palavras; Derivação, Composição e Outros Processos .....   | 32 |
| <b>CLASSES DE PALAVRAS: CLASSIFICAÇÃO E EMPREGO</b> .....  | 35 |
| Flexões Nominais e Verbais.....  | 52 |
| <b>SINTAXE: TEORIA GERAL DA FRASE E SUA ANÁLISE</b> .....  | 55 |
| Frases, Orações, Períodos, Funções Sintáticas .....  | 55 |
| <b>CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL</b> .....   | 63 |
| <b>REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL</b> .....   | 67 |
| <b>CRASE</b> .....   | 69 |
| <b>COLOCAÇÃO DE PRONOMES: PRÓCLISE, MESÓCLISE, ÊNCLISE</b> .....   | 70 |
| <b>SEMÂNTICA: ANTÔNIMOS, SINÔNIMOS, HOMÔNIMOS E PARÔNIMOS</b> .....  | 71 |
| <b>PONTUAÇÃO: EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO</b> .....  | 72 |
| REDAÇÃO DISCURSIVA.....  | 85 |
| ■ REDAÇÃO DISCURSIVA .....   | 85 |

|   |     |
|---|-----|
| NOÇÕES DE INFORMÁTICA.....  | 107 |
| ■ SISTEMA OPERACIONAL E AMBIENTE .....  | 107 |
| WINDOWS 8.....  | 107 |
| WINDOWS 10.....   | 109 |
| Conceitos de Organização e de Gerenciamento de Informações, Arquivos, Pastas e Programas.....                           | 112 |
| ■ EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES UTILIZANDO LIBREOFFICE (CALC, WRITE E IMPRESS), NO AMBIENTE WINDOWS ..... | 116 |
| ■ CONCEITOS BÁSICOS, FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DE INTERNET E INTRANET .....                              | 129 |
| ■ CONCEITOS BÁSICO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING).....  | 142 |
| DEFINIÇÃO E TIPOS DE NUVENS (PRIVADA, PÚBLICA E HÍBRIDA).....   | 146 |
| NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....   | 149 |
| ■ CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DAS ORGANIZAÇÕES FORMAIS MODERNAS.....  | 149 |
| TIPOS DE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL: NATUREZA E FINALIDADES .....   | 149 |
| CRITÉRIOS DE DEPARTAMENTALIZAÇÃO.....   | 153 |
| ■ ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....  | 154 |
| CENTRALIZAÇÃO, DESCENTRALIZAÇÃO, CONCENTRAÇÃO E DESCONCENTRAÇÃO .....   | 155 |
| ■ ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO ESTADO.....   | 156 |
| ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA .....   | 157 |
| GESTÃO DE PROCESSOS .....   | 157 |
| GESTÃO DE CONTRATOS.....  | 167 |
| ■ NOÇÕES GERAIS DE LICITAÇÃO E CONTRATOS (LEI FEDERAL Nº 8.666, DE 1993 E LEI FEDERAL Nº 14.133, DE 2021).....          | 171 |
| NOÇÕES BÁSICAS DE SECRETARIA.....   | 191 |
| ■ PREPARO, PREENCHIMENTO E TRATAMENTO DE DOCUMENTOS .....   | 191 |
| PREPARO DE RELATÓRIOS, FORMULÁRIOS E PLANILHAS .....  | 191 |
| ■ CONTROLE DE DOCUMENTOS: ENVIO E RECEBIMENTO.....  | 191 |
| ■ TÉCNICAS DE ARQUIVO .....   | 194 |
| ■ NOÇÕES SOBRE OS MODELOS DE GESTÃO .....   | 200 |

|   |     |
|---|-----|
| COMPETÊNCIA .....   | 200 |
| PROCESSOS.....  | 201 |
| PROJETOS.....   | 209 |
| RESULTADOS .....  | 214 |
| ■ NOÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....   | 216 |
| ■ MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA .....                                     | 218 |
| NOÇÕES BÁSICAS DE ADMINISTRAÇÃO GERAL .....   | 247 |
| ■ NOÇÕES BÁSICAS DE PLANEJAMENTO: TIPOS DE PLANOS, ABRANGÊNCIA E HORIZONTE TEMPORAL ..... | 247 |
| ■ PLANO DE AÇÃO 5W2H.....   | 248 |
| ■ CICLO PDCA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO .....  | 248 |
| ■ PRINCÍPIOS E CONCEITOS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS .....                               | 249 |
| CONCEITO DE PROJETO .....   | 249 |
| Tipos de Projetos .....   | 249 |
| DIFERENÇA ENTRE PROJETOS E PROCESSOS.....   | 250 |
| STAKEHOLDERS .....  | 250 |
| BENEFÍCIOS .....  | 252 |
| CICLO DE VIDA DO PROJETO.....   | 253 |
| PAPEL DO GERENTE DE PROJETOS.....   | 254 |
| NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS .....                                       | 259 |
| ■ ADMINISTRAÇÃO DE COMPRAS E MATERIAIS.....   | 259 |
| PROCESSOS DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS E GERENCIAMENTO DE MATERIAIS E ESTOQUES .....         | 259 |
| ■ CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS.....   | 265 |
| ■ RECEBIMENTO E ARMAZENAGEM .....   | 272 |
| ■ GESTÃO PATRIMONIAL.....   | 280 |

# NOÇÕES BÁSICAS DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

## NOÇÕES BÁSICAS DE PLANEJAMENTO: TIPOS DE PLANOS, ABRANGÊNCIA E HORIZONTE TEMPORAL

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS, ECONÔMICOS E FINANCEIROS

Como sabemos, o planejamento é um processo sistemático e permanente de tomada de decisões cujos efeitos e consequências são visualizados em um momento futuro. Em conformidade com Drucker<sup>1</sup> (1962, p. 131) “o planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras de decisões presentes.”

Assim, o planejamento não é um ato isolado, mas, sim, um processo composto de ações inter-relacionadas e interdependentes feitas com o intuito de alcançar os objetivos previamente definidos.

Dessa forma, podemos dizer que o planejamento engloba toda estrutura da organização nos seus aspectos administrativos, técnicos, econômicos e financeiros, que serão estudados separadamente.

- **Aspectos administrativos:** envolvem a esquematização dos requisitos organizacionais e objetivam a realização dos meios propostos. Exemplificando: a estruturação da organização em setores preestabelecidos, setor de venda, setor de produção etc.;
- **Aspectos técnicos:** consistem na proposição da metodologia (política) adotada a fim de que a empresa chegue ao estado futuro desejado e englobam o estudo da macroestratégia, dos procedimentos e processos. Exemplificando: a organização vai optar pela expansão de suas unidades e/ou pela diversificação de seus produtos;
- **Aspectos econômicos:** as organizações convivem em uma realidade complexa, assim, não é possível tomar decisões baseadas somente em seu ambiente interno. Portanto, é de suma importância o estudo dos aspectos macroeconômicos e o mapeamento de todos os riscos e oportunidades presentes no mercado futuro. Exemplificando: ao decidir na ampliação de seu polo de produção, com maquinários importados, é fundamental conhecer a política cambial da economia;
- **Aspectos financeiros:** consistem no dimensionamento de seus recursos financeiros, no estabelecimento de investimentos a longo prazo. Englobam, também, a análise de seus recursos materiais e humanos. Exemplificando: ao optar pela expansão da rede, é necessário possuir capital em caixa ou, então, planos financeiros de captação. Não devemos planejar gastos se não possuímos dinheiro em caixa.

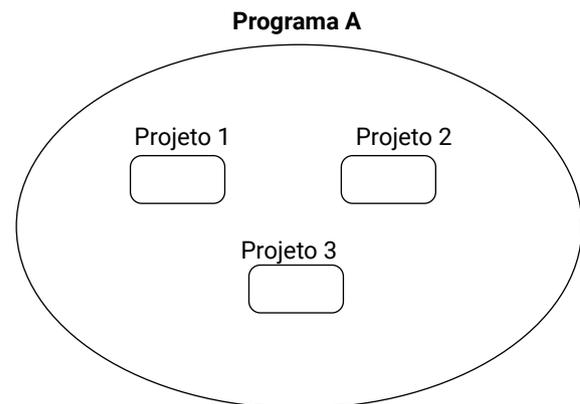
## FORMULAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS

De acordo com os especialistas em gerenciamento de projetos, um projeto pode ser compreendido como um empreendimento não repetitivo, que possui uma sequência clara e racionalizada de eventos (início, meio e fim) e almeja atingir um objetivo definido. Além disso, devemos saber que os projetos são conduzidos de acordo com parâmetros predefinidos, tais como tempo, custo, qualidade e recursos disponíveis.

Portanto, de forma simplificada, um projeto é um trabalho com data de início e término bem definidos, com pessoa responsável (gerente do projeto) e resultado final predeterminado no qual são alocados os recursos necessários a seu desenvolvimento.

Os programas, por sua vez, são o conjunto de projetos homogêneos com um objetivo maior.

Observe o fluxograma abaixo.



De forma didática e simplificada, podemos dividir o projeto em duas grandes fases:

- **Fase 1 – Caracterização:** consiste na identificação do problema-alvo, análise do ambiente, definição dos objetivos e metas, definição dos critérios de avaliação, elaboração dos estudos de viabilidade necessários, definição dos recursos necessários, formação da equipe de trabalho, programação e alocação de recursos e elaboração do plano de execução do projeto;
- **Fase 2 – Execução:** com o plano de execução do projeto em mãos, inicia-se a execução propriamente dita. É importante ficarmos atentos aos seguintes aspectos: utilização dos recursos disponíveis de acordo com o programado, supervisão da equipe de trabalho, acompanhamento e controle das atividades do projeto e avaliação do cumprimento dos trabalhos executados.

## AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS E PROJETOS

A avaliação de projetos e programas é fundamental para mensurar se os objetivos predefinidos foram alcançados, além de criar um repositório das boas práticas.

Alguns itens avaliados indicam o sucesso do projeto, são eles:

- cumprimento do escopo do projeto;
- cumprimento dos prazos estipulados;
- cumprimento da qualidade técnica esperada;
- cumprimento do orçamento do projeto;
- aumento da rentabilidade da organização.

## ANÁLISE CUSTO-BENEFÍCIO E ANÁLISE CUSTO-EFETIVIDADE

Em se tratando de projetos e programas, duas análises são comumente utilizadas na avaliação de seus efeitos: **análise custo-benefício** e a **análise custo-efetividade**.

A **análise custo-efetividade** é um tipo de análise econômica na qual se compara os custos relativos e os resultados (impactos/efeitos) de diferentes cursos de ação. Dessa forma, é tida como uma forma de avaliação econômica completa, pois além de examinar os custos, também leva em conta as suas consequências.

A **análise custo benefício**, por sua vez, é um tipo de análise na qual se atribui um valor monetário aos resultados, ou seja, faz-se um comparativo dos custos incorridos em termos monetários com os benefícios resultantes, também expressos em termos monetários.

Sintetizando, a análise custo-efetividade compara os custos monetários com os impactos (efeitos) do projeto. Por exemplo, um projeto teve seu custo em 100 mil reais e, como efetividade, melhorou a imagem da organização em 200%. Por outro lado, a análise custo benefício compara o custo do projeto com os objetivos alcançados em termos monetários. Por exemplo, um projeto de expansão da rede de lojas custou 300 mil reais e, como resultado, teve um aumento das vendas em 200%, levando a um aumento de 500 mil reais em lucro.

Diante do exposto, inferimos que a análise Custo efetividade se adequa melhor a projetos sociais (ou aqueles que não visam o ganho financeiro), enquanto a análise custo benefício se adequa aos projetos econômicos.

## PLANO DE AÇÃO 5W2H

É uma ferramenta utilizada para a resolução de problemas de forma que se tenha a execução de 7 perguntas que poderão ser utilizadas em conjunto para obtermos a melhor resposta para a situação encontrada.

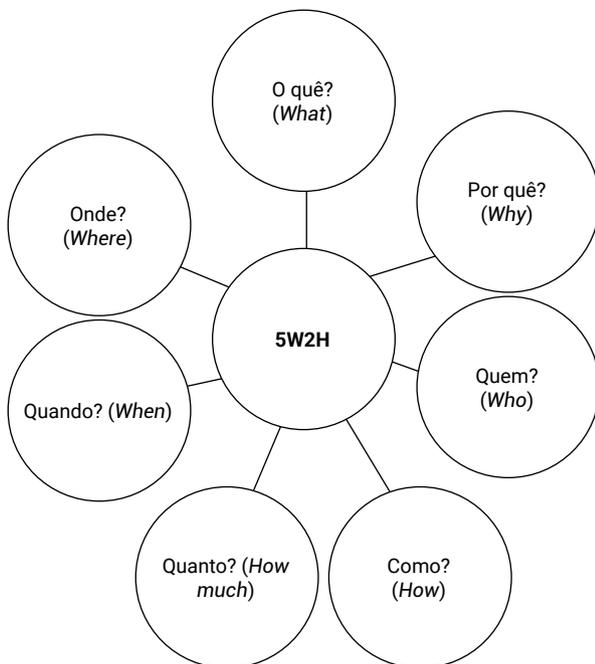


Figura 4: Perguntas a serem feitas no 5W2H.

- **O quê?** O que deve ser feito?
- **Por quê?** Por que deve ser feito?
- **Onde?** Onde ocorrerá?
- **Quando?** Quando será feito?
- **Quem?** Por quem será feito?
- **Como?** Como será feito?
- **Quanto?** Quanto custará?

O plano de ação 5W2H é uma ferramenta simples e de baixo custo, além do fato de que é extremamente objetiva.

## CICLO PDCA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO

O **ciclo PDCA** (*Plan-Do-Check-Act*) é uma ferramenta de gestão da qualidade que busca o melhoramento contínuo, a simplificação dos processos e a correção de problemas.

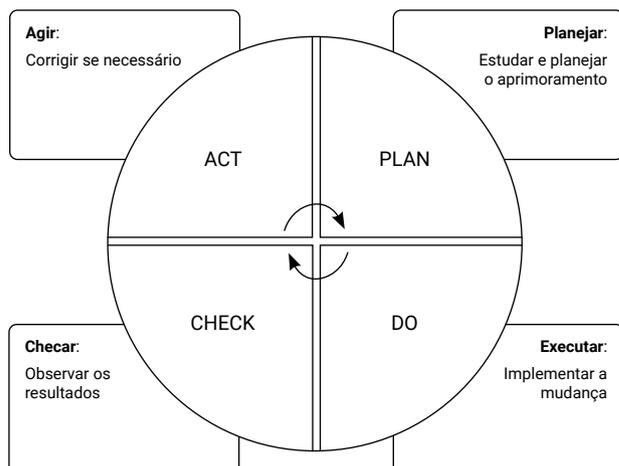
Essa ferramenta é uma das mais conhecidas e utilizadas na gestão da qualidade e também uma das mais exploradas pelos examinadores nas provas de concursos. Essa é a razão de estudarmos esse assunto em um tópico próprio (e não junto às outras ferramentas); assim, podemos aprofundar-nos nas peculiaridades desse ciclo tão importante.

Considerada uma das mais eficazes ferramentas para gerenciar os processos padronizados internos, sua aplicação é recomendada para qualquer organização que necessite de melhoria em seus processos.

O ciclo PDCA foi desenvolvido na década de 1930 por Walter Shewhart; no entanto, somente foi divulgado e amplamente aplicado nos anos 1950 por seu discípulo William Deming. Por isso, o ciclo também é conhecido como “ciclo de Deming” ou “ciclo de Shewhart”.

É composto por uma sequência de quatro ações que devem reiniciar-se constantemente em um processo em busca da qualidade máxima:

- **Plan** (Planejar): identificar os problemas, além de estabelecer objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos;
- **Do** (Executar/Fazer/Desenvolver): implementar o plano, executar o processo e fazer o produto;
- **Check** (Checar/Verificar): estudar os resultados reais e compará-los com os resultados planejados, identificando as diferenças;
- **Act** (Agir): propor e aplicar ações corretivas sobre as diferenças significativas encontradas na fase anterior.



O ciclo PDCA sugere que, com a verificação dos resultados, caso o objetivo não seja alcançado, é preciso interpretar os desvios e compreender as tendências. Deve-se “girar a roda” até que novos objetivos sejam alcançados.

É relevante saber que Deming, no final de sua carreira, modificou o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) para PDSA (*Plan-Do-Study-Act*), por acreditar que “check” priorizava a inspeção em vez da análise.

De acordo com Maximiano: “Apesar de sua aplicação original no campo da administração da qualidade, o ciclo PDCA é frequentemente usado como modelo para planejamento e implementação de soluções de aprimoramento constante em qualquer área e também como modelo genérico de processo de tomada de decisões administrativas” (MAXIMIANO, 2009).

O ciclo PDCA, se bem executado, pode trazer os seguintes resultados para a organização:

- melhoria contínua em todos os processos, com progressos em cada ciclo;
- identificar novas soluções e melhorias para processos que se repetem;
- otimizar as soluções para resolver um problema, permitindo a realização de teste da solução antes de generalizá-las;
- aumentar a previsibilidade nos processos organizacionais.

## PRINCÍPIOS E CONCEITOS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

### CONCEITO DE PROJETO

#### Tipos de Projetos

Para adentrarmos em nosso estudo de gestão de projetos, é importante que se saiba com clareza, primeiramente, o que é um projeto. Conforme Vargas (2009)<sup>2</sup>, um dos maiores especialistas brasileiros em gerenciamento de projetos, pode-se definir projeto como

[...] um empreendimento não repetitivo, caracterizado por uma sequência clara e lógica de eventos, com início, meio e fim, que se destina a atingir um objetivo claro e definido, sendo conduzido por pessoas dentro de parâmetros predefinidos de tempo, custo, recursos envolvidos e qualidade. (VARGAS, 2009, p. 23)

Já o guia *Project Management Body of Knowledge* (*Guia PMBOK*) de 2017 (6ª edição) foi mais sucinto em sua definição dada na página 3, descrevendo “projeto” como “[...] um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo”<sup>3</sup>.

Antes de explicarmos detalhadamente a definição de projeto, é preciso entender do que se trata o *Guia PMBOK*, pois a grande maioria das questões dos concursos é retirada dele! Trata-se de um conjunto de boas práticas no gerenciamento de projetos publicado pelo *Project Management Institute* (PMI), a maior associação sem fins lucrativos dedicada à promoção

do uso de técnicas e das melhores práticas em gestão de projetos. Assim, o *Guia PMBOK* é considerado a “bíblia” do gerente de projetos.

O PMI criou uma certificação para reconhecer a importância do gerenciamento de projetos e atestar que o gerente de projetos possui o que é necessário para atuar como gestor; o interessado deve passar por um exame e, caso aprovado, utilizará como título a sigla PMP (*Project Management Professional*).

A certificação PMP (*Project Management Professional*) é a mais reconhecida mundialmente pelo mercado e atesta que o profissional possui os conhecimentos necessários para liderar um projeto.

Sintetizando: o *Guia PMBOK* é o conjunto de boas práticas no gerenciamento de projetos, sendo publicado pelo PMI, que certifica os profissionais através do PMP. Em suma, temos:

- **PMI (*Project Management Institute*):** associação sem fins lucrativos dos profissionais de gestão de projetos;
- **PMBOK (*Project Management of Knowledge*):** guia de boas práticas de gestão de projetos publicado pelo PMI;
- **PMP (*Project Management Professional*):** principal certificação em gestão de projetos. Validade pelo PMI, que certifica a competência para trabalhar com projetos.

Feitas essas explicações, detalharemos o conceito de projeto. Como vimos, projeto é um esforço temporário, ou seja, com início, meio e fim. É algo que terá um tempo determinado de duração. Entretanto, isso não significa que tenha uma curta duração, podendo ser de longo prazo, mas deve sempre ter o término bem definido.

Outra característica importante é a sua exclusividade, ou seja, projetos são iniciados para resultar em um produto, serviço ou resultado único, respeitando determinadas restrições conflitantes, como escopo, tempo e orçamento.



Os projetos atingem todos os níveis da organização e podem ser aplicados em praticamente todas as áreas do conhecimento, incluindo os trabalhos administrativos, estratégicos e operacionais, bem como a vida pessoal de cada um.

Nesse sentido, os projetos podem envolver um pequeno número de pessoas ou milhares delas. Podem ser de curto prazo (dias) ou longo prazo (anos), e, em regra, extrapolam as fronteiras da organização, impactando clientes, fornecedores, governo etc.

Para facilitar o entendimento, podemos citar como exemplos de projetos:

- lançamento de um novo produto;
- construção de uma casa;
- reestruturação de um departamento;
- planejamento dos jogos olímpicos;

2 VARGAS, R. V. *Gerenciamento de Projetos: Estabelecendo Diferenciais Competitivos*. 7ª ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

3 PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI). *Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)*. 6ª ed. Newton Square, 2017.