

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ GRAMÁTICA NORMATIVA: USO DA LÍNGUA CULTA	11
■ DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL	12
■ COMPREENSÃO E INTELECÇÃO DE TEXTOS.....	16
■ TIPOLOGIA TEXTUAL	18
■ ORTOGRAFIA.....	21
ACENTUAÇÃO GRÁFICA	22
■ EMPREGO DO SINAL INDICATIVO DE CRASE	23
■ FORMAÇÃO, CLASSE E EMPREGO DE PALAVRAS	24
■ SINTAXE DA ORAÇÃO E DO PERÍODO.....	46
■ PONTUAÇÃO.....	54
■ CONCORDÂNCIA NOMINAL E VERBAL	57
■ COLOCAÇÃO PRONOMINAL	61
■ REGÊNCIA NOMINAL E VERBAL.....	61
■ EQUIVALÊNCIA E TRANSFORMAÇÃO DE ESTRUTURAS.....	63
■ PARALELISMO SINTÁTICO	64
SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE	79
■ EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE NO BRASIL E A CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS): PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E ARCABOUÇO LEGAL	79
■ CONTROLE SOCIAL NO SUS	84
■ RESOLUÇÃO Nº 453/2012: DO CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE	85
■ POLÍTICA NACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	88
■ LEI ORGÂNICA DA SAÚDE	89
LEI Nº 8.080/1990	89
LEI Nº 8.142/1990	102

DECRETO PRESIDENCIAL Nº 7.508/2011	103
■ DETERMINANTES SOCIAIS DA SAÚDE.....	106
■ SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	108
NOÇÕES DE INFORMÁTICA.....	117
■ CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS	117
HARDWARE E SOFTWARE.....	121
■ BACKUP DE ARQUIVOS	129
■ SISTEMA OPERACIONAL MICROSOFT WINDOWS 7, 8.1 E 10: CONCEITOS, ÁREA DE TRABALHO, PAINEL DE CONTROLE, WINDOWS EXPLORER.....	136
IDENTIFICAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS	154
■ UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TEXTO, PLANILHA E APRESENTAÇÃO DO PACOTE MICROSOFT OFFICE (WORD, EXCEL E POWERPOINT) E LIBREOFFICE (WRITER, CALC E IMPRESS).....	156
■ INTERNET E INTRANET	188
■ NAVEGADORES DE INTERNET: INTERNET EXPLORER, MICROSOFT EDGE, MOZILLA FIREFOX, GOOGLE CHROME	194
■ CONCEITOS SOBRE GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS	197
LEGISLAÇÃO APLICADA AOS SERVIDORES DO GDF	203
■ LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL	203
FUNDAMENTOS DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES E DO DISTRITO FEDERAL	203
ORGANIZAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	204
Organização Administrativa do Distrito Federal	204
■ DECRETO Nº 36.756, DE 2015 E SUAS ALTERAÇÕES (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI).....	204
■ LEI Nº 4.990, DE 2012 (REGULA O ACESSO À INFORMAÇÃO NO DISTRITO FEDERAL)	208
VALORIZAÇÃO E PLANO DISTRITAL DE POLÍTICA PARA AS MULHERES.....	215
■ CONHECIMENTOS SOBRE O DISTRITO FEDERAL	220
REALIDADE ÉTNICA, SOCIAL, HISTÓRICA, GEOGRÁFICA, CULTURAL, POLÍTICA E ECONÔMICA DO DISTRITO FEDERAL E DA REGIÃO INTEGRADA DE DESENVOLVIMENTO DO DISTRITO FEDERAL E ENTORNO (RIDE), INSTITUÍDA PELA LEI COMPLEMENTAR Nº 94, DE 1998 E SUAS ALTERAÇÕES.....	220

■ NOÇÕES DE HISTÓRIA E GEOGRAFIA DO DISTRITO FEDERAL.....	220
CONTEXTO HISTÓRICO DE FORMAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL, LOCALIZAÇÃO, POPULAÇÃO, CLIMA, VEGETAÇÃO, HIDROGRAFIA E ECONOMIA	220
DIREITO CONSTITUCIONAL	225
■ CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988	225
CONCEITO	225
CARACTERÍSTICAS	225
ESTRUTURA DO TEXTO.....	225
■ PODER CONSTITUINTE	226
CONCEITO	226
ESPÉCIES	226
LIMITES	228
■ CONTROLE DE CONSTITUCIONALIDADE	228
CONCEITO	228
ESPÉCIES E INSTRUMENTOS DE CONTROLE	229
■ PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	237
DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS	237
DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS	238
DIREITOS SOCIAIS.....	247
DIREITOS POLÍTICOS	253
NACIONALIDADE	255
■ ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA DO ESTADO	257
INTERVENÇÃO FEDERAL	261
■ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	264
DISPOSIÇÕES GERAIS	264
SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS E MILITARES.....	269
■ LEI ORGÂNICA DO DISTRITO FEDERAL	270
DA ORGANIZAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL	272
ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL	272

FUNDAMENTOS DA ORGANIZAÇÃO DOS PODERES E DO DISTRITO FEDERAL (PODER LEGISLATIVO, PODER EXECUTIVO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA).....	279
■ DECRETO Nº 36.756, DE 2015 E SUAS ALTERAÇÕES (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI).....	286
■ LEI Nº 4.990, DE 2012 (REGULA O ACESSO À INFORMAÇÃO NO DISTRITO FEDERAL).....	287
ATENDIMENTO AO PÚBLICO	295
■ ATENDIMENTO AO PÚBLICO	295
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	295
A Imagem da Instituição e a imagem Profissional.....	297
Sigilo e Postura	297
Formas de Tratamento	298
■ RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	298
■ CÓDIGO DE ÉTICA	302
RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO.....	307
■ OPERAÇÕES, PROPRIEDADES E APLICAÇÕES (SOMA, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO).....	307
■ PRINCÍPIOS DE CONTAGEM E PROBABILIDADE	313
PERMUTAÇÕES.....	313
ARRANJOS.....	314
COMBINAÇÕES.....	314
■ RAZÕES E PROPORÇÕES	318
GRANDEZAS DIRETAMENTE PROPORCIONAIS E GRANDEZAS INVERSAMENTE PROPORCIONAIS	320
PORCENTAGEM	321
REGRAS DE TRÊS SIMPLES E COMPOSTAS.....	322
■ SISTEMAS DE MEDIDAS.....	325
■ VOLUMES.....	327
■ COMPREENSÃO DE ESTRUTURAS LÓGICAS E LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO (ANALOGIAS, INFERÊNCIAS, DEDUÇÕES E CONCLUSÕES)	330

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS APOIO ADMINISTRATIVO APOIO ADMINISTRATIVO	341
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS QUE NELAS TRABALHAM	341
FUNÇÕES GERAIS E ATIVIDADES DE ROTINA.....	341
■ QUALIDADE EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: AS DIMENSÕES DA QUALIDADE PESSOAL E PROFISSIONAL E OS FATORES QUE DETERMINAM A QUALIDADE DE UM SERVIÇO.....	345
NORMALIZAÇÃO TÉCNICA E QUALIDADE	349
QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO E EXTERNO	350
COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	350
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA: OBJETIVO, FUNÇÕES E ESTRUTURA, FINANÇAS, PATRIMÔNIO, LIQUIDEZ, RENTABILIDADE	353
■ AGENTES AUXILIARES DO COMÉRCIO: OPERAÇÕES BANCÁRIAS E CARTÓRIOS	361
■ MANUTENÇÃO, PLANEJAMENTO, CONTROLE E MOVIMENTAÇÃO DE ESTOQUES DE MERCADORIAS E (OU) MATERIAIS	368
INVENTÁRIO (DE MATERIAIS E FÍSICO).....	368
ARMAZENAMENTO E MOVIMENTAÇÃO DE MERCADORIAS E (OU) MATERIAIS.....	370
■ NOÇÕES DE ARQUIVAMENTO E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS: ARQUIVO E SUA DOCUMENTAÇÃO	376
ORGANIZAÇÃO DE UM ARQUIVO	376
TÉCNICAS E MÉTODOS DE ARQUIVAMENTO	378
MODELOS DE ARQUIVOS E TIPOS DE PASTAS	384
ARQUIVAMENTO DE REGISTROS INFORMATIZADOS.....	385
■ NOÇÕES DE USO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO	385
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL E DE CONTROLE PATRIMONIAL.....	386
■ HIERARQUIA E AUTORIDADE.....	394
■ EFICIÊNCIA, EFICÁCIA, PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE.....	396
■ PROCESSO DECISÓRIO	397
■ PLANEJAMENTO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL.....	400
■ DIVISÃO DO TRABALHO.....	401
■ CONTROLE E AVALIAÇÃO	402

■ MOTIVAÇÃO E DESEMPENHO	403
■ LIDERANÇA.....	403
■ ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO	404
■ GESTÃO DA QUALIDADE	405
■ EQUIPES DE TRABALHO.....	405
■ COMUNICAÇÃO.....	408
■ SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	411
■ TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	412
■ RELAÇÕES HUMANAS E RELAÇÕES PÚBLICAS.....	414
■ CÓDIGOS E SÍMBOLOS ESPECÍFICOS DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	415

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS APOIO ADMINISTRATIVO APOIO ADMINISTRATIVO

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS QUE NELAS TRABALHAM

FUNÇÕES GERAIS E ATIVIDADES DE ROTINA

A Gestão de Pessoas (ou GP), de acordo com Chiavenato (2014), é um **conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos**, que têm o intuito de proporcionar **competências e competitividade** à organização.

O autor também define a GP como a área que **constrói talentos** por um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações, o elemento fundamental do seu capital intelectual e a base do seu sucesso.

Os seis processos básicos de GP são os seguintes, segundo Chiavenato (2014, p. 14):

- Agregar pessoas: incluir novas pessoas na empresa (recrutamento, seleção e integração);
- Aplicar pessoas: modelagem do trabalho e avaliação do desempenho;
- Recompensar pessoas: utilizado para incentivar pessoas e satisfazer suas necessidades (remuneração, benefícios e incentivos);
- Desenvolver pessoas: capacitar e incrementar o desenvolvimento profissional e pessoal das pessoas (treinamento, desenvolvimento e aprendizagem);
- Manter pessoas: criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias;
- Monitorar: banco de dados e sistemas de informações gerenciais.

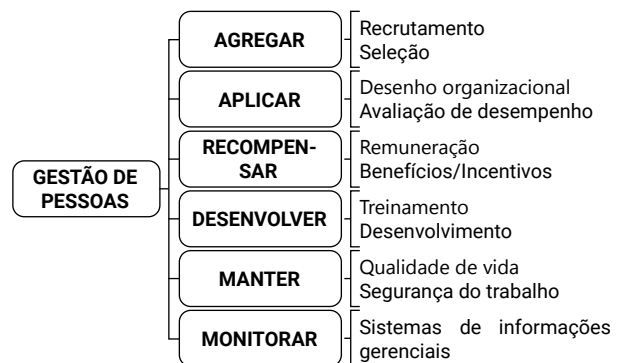
Segundo o mesmo autor, a GP se refere às políticas e às práticas necessárias para administrar o trabalho das pessoas, tais como:

- **agregar talentos** à organização;
- **integrar e orientar talentos** em uma cultura participativa, acolhedora e empreendedora;
- **modelar o trabalho**, individual ou em equipe, de maneira a torná-lo mais significativo, agradável e motivador;
- **recompensar** os talentos pelo excelente desempenho e pelos resultados, como forma de reforços positivos;

- **avaliar** o desempenho humano e melhorá-lo continuamente;
- **comunicar, transmitir conhecimento** e proporcionar retroação intensiva;
- **treinar e desenvolver talentos** para criar uma organização de aprendizagem;
- proporcionar **condições de trabalho e melhorar a qualidade de vida** no trabalho;
- manter **excelentes relações** com as pessoas, os sindicatos e comunidade em geral;
- aumentar as **competências** das pessoas para incrementar o capital humano da organização e, conseqüentemente, o seu capital intelectual;
- incentivar o **desenvolvimento organizacional**.

O gestor de pessoas pode desenvolver as **mais variadas funções**, nos diversos processos básicos de GP mencionados acima.

Para cada um desses processos, vamos estudar **algumas das funções** que podem ser desenvolvidas pelo gestor.



Agregar Pessoas

São os processos responsáveis pela inclusão de novas pessoas na organização, ou seja, cuida do planejamento, do recrutamento e seleção de novos integrantes ao ambiente organizacional. Estes processos também são denominados de provisão ou de suprimentos de pessoas.

Responde à questão: “quem trabalhará na organização?”, por meio das atividades de recrutamento e seleção.

- **Recrutamento** pode ser lido como **atrair** pessoas para o processo seletivo da organização e envolve a divulgação das vagas disponíveis, por exemplo;
- A **seleção** é o processo comparativo que visa a **escolher** o melhor candidato para o cargo (é um processo de comparação).

Esse recrutamento pode ser **interno** e **externo**. Observem a definição de cada um dos dois tipos:

- **Interno**: o preenchimento das vagas e das oportunidades ocorre por meio dos colaboradores **atuais** (ou seja, aqueles que já estão na organização);
- **Externo**: o preenchimento das vagas e das oportunidades ocorre por meio de novas contratações (admissões). Os candidatos são externos à organização.

Vejam algumas vantagens e desvantagens do recrutamento externo e interno:

- **Vantagens do recrutamento externo:** introduz “sangue novo” na organização, enriquece o patrimônio humano com novos talentos e habilidades, renova a cultura organizacional etc.;
- **Vantagens do recrutamento interno:** motiva e encoraja os atuais funcionários, não requer socialização, aproveita melhor o potencial humano da organização, custo menor etc.;
- **Desvantagens do recrutamento externo:** afeta negativamente a motivação dos atuais funcionários não atendidos, exige esquemas de socialização, é mais oneroso e demorado;
- **Desvantagens do recrutamento interno:** pode bloquear a entrada de novas ideias, experiências e expectativas, mantém quase inalterado o atual patrimônio humano da organização.

Já a **seleção** funciona como uma comparação entre duas variáveis: os requisitos exigidos pela organização e o perfil dos candidatos que se apresentam na “disputa” pela oportunidade. Nesse contexto, o **gestor pode**, por exemplo:

- decidir quanto ao preenchimento do cargo vago;
- entrevistar os candidatos;
- avaliar e comparar os candidatos depois de colher os resultados das entrevistas ou de alguma outra técnica de seleção;
- decidir sobre a aprovação ou rejeição dos candidatos;
- escolher o candidato final ao cargo.

Aplicar Pessoas

São os processos utilizados para desenhar as atividades, orientar e acompanhar o desempenho. Esses processos são responsáveis pela modelagem do trabalho, ou seja, realizam o desenho e análise organizacional, além do desenho e análise dos cargos.

Responde à questão: “o que as pessoas farão na organização?”, por meio das atividades de descrição e análise de cargos e avaliação de desempenho.

Aqui, o gestor pode aplicar as mais **diversas técnicas de avaliação de desempenho**. Algumas das mais comuns:

- **Avaliação 360°** (também chamada, por alguns autores, de avaliação **mista**): é um método de avaliação de desempenho que faz parte da gestão estratégica de pessoas. Nesse tipo de avaliação, o colaborador recebe feedbacks de diversas fontes ao seu redor (seus pares, superiores, clientes, ele mesmo etc.), por isso o nome “360 graus”.

Ou seja, a avaliação do desempenho é feita de modo circular por todos os elementos que mantêm alguma interação com o avaliado;

- **Pesquisa de campo:** é um dos métodos tradicionais mais completos de avaliação do desempenho.

É um método que requer **entrevistas** entre o especialista em avaliação (staff) com os gerentes (linha) para que eles possam, em conjunto, avaliar o desempenho dos funcionários. Por isso o nome “pesquisa de campo”. O especialista vai “para campo” pesquisar e a partir da entrevista com cada gerente, ele preenche um formulário para cada funcionário avaliado;

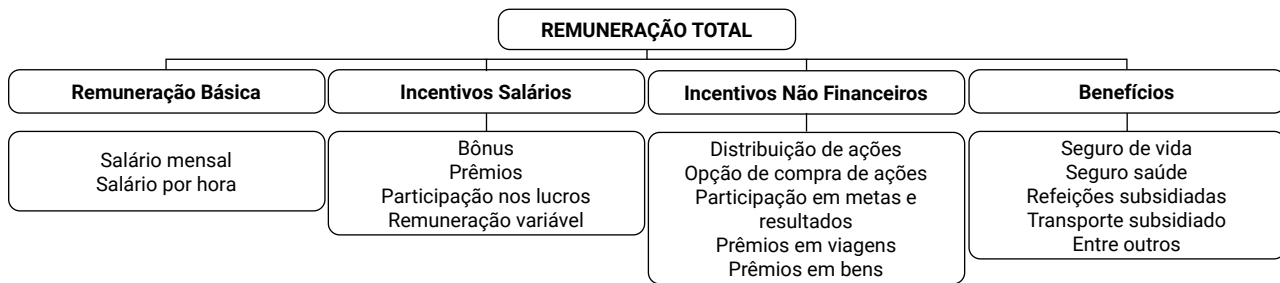
- Método das **escalas gráficas:** é um método baseado em uma tabela de dupla entrada, nas linhas estão os fatores de avaliação e nas colunas verticais estão os graus de avaliação (variação) do desempenho;
- **Listas de verificação:** baseado em uma relação de fatores de avaliação (checklists) a respeito de cada funcionário;
- Escolha Forçada = Frases: lembre-se de frases. Esse método consiste em avaliar o desempenho das pessoas por meio de blocos de frases descritivas, focados em certos aspectos do comportamento. Cada bloco é composto de duas, quatro ou mais frases. O avaliador escolhe forçosamente apenas uma ou duas frases em cada bloco que mais se aplicam ao desempenho do avaliado;
- Método dos **incidentes críticos:** é baseado justamente nas características extremas do desempenho — são os incidentes críticos, eficaz (ponto forte) ou ineficaz (ponto fraco). O método não se preocupa com o desempenho normal, mas, sim, com os **desempenhos** excepcionais (críticos, extremos).

Recompensar Pessoas

Veja que o processo “**recompensar pessoas**” é utilizado para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades. Esses incentivos podem vir por meio de **benefícios e serviços**. Os benefícios podem ser considerados um tipo de remuneração.

Responde à questão: “como incentivar as pessoas?”, por meio de remuneração, benefícios e incentivos.

Por isso, vamos ver o que Chiavenato entende por **remuneração total** e quais são seus quatro componentes (2014, p. 241):



Lembrando que a literatura do assunto pode ligeiramente variar, mas, em geral, quando o assunto é **benefícios e serviços**, Chiavenato (2014) ainda é o autor mais cobrado, e suas definições (e classificações) são extremamente relevantes.

Desenvolvimento De Pessoas

São os processos que envolvem a capacitação, o treinamento e desenvolvimento profissional e pessoal de cada funcionário, incluindo a elaboração de programas de gestão do conhecimento e planejamento de carreiras.

Responde a seguinte questão: “como capacitar e desenvolver as pessoas?”, por meio de atividades de treinamento e desenvolvimento.

Vamos ver a **diferença** entre treinamento e desenvolvimento, de acordo com Chiavenato (2014, p. 312):

- **treinamento** é o processo de ensinar aos novos empregados as habilidades básicas de que necessitam para desempenhar seus cargos (focado no cargo atual e no curto prazo);
- **desenvolvimento** envolve o processo de aprendizagem que vai além do cargo atual e se estende à carreira da pessoa, com foco no longo prazo, justamente para preparar as pessoas para acompanhar as mudanças e o crescimento da organização.

O autor também afirma que o treinamento é um processo cíclico e contínuo composto de quatro fases (**DDIA**):

- **Diagnóstico:** levantamento das necessidades ou carências de treinamento a serem atendidas e satisfeitas;
- **Desenho:** elaboração do projeto ou do programa de treinamento para atender às necessidades diagnosticadas;
- **Implementação:** execução e condução do programa de treinamento;
- **Avaliação:** verificação dos resultados obtidos com o treinamento.

Existem muitos métodos para o desenvolvimento de pessoas. Alguns deles:

- **Rotação de cargos:** significa a movimentação das pessoas em várias posições na organização;
- **Posições de assessoria:** oportunidade para que a pessoa trabalhe provisoriamente sob a supervisão de um gerente bem-sucedido, em diferentes áreas da organização;
- **Aprendizagem prática:** o treinando se dedica a um trabalho de tempo integral para analisar e resolver problemas em certos projetos ou em outros departamentos;
- **Jogos de empresas:** também denominados management games ou *business games*; são técnicas de desenvolvimento nas quais equipes de funcionários ou de gerentes competem umas com as outras;
- **Exercícios de simulação:** são os estudos de casos, jogos de empresas, simulação de papéis (*role playing*), etc.;
- **Centros de desenvolvimento internos:** por exemplo, é o caso das universidades corporativas.

Manter Pessoas

Aqui, o gestor pode criar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para que o funcionário tenha motivos suficientes para permanecer na organização.

Responde a seguinte questão: “como criar condições satisfatórias (psicológicas e ambientais)?”, através das políticas de qualidade de vida, higiene e segurança no trabalho.

O gestor pode desenvolver, por exemplo:

- um sistema adequado de **saúde e segurança** do trabalho;
- uma maior **qualidade de vida no trabalho (QVT)**;
- **relações saudáveis** com empregados ou com os sindicatos, por exemplo.

O conceito de **QVT** se refere à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades. É algo que envolve tanto os aspectos físicos e ambientais quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Já a **higiene do trabalho** ou **higiene ocupacional**, segundo Chiavenato (2014, p. 402), está relacionada com as condições ambientais de trabalho que asseguram a saúde física e mental das pessoas, e com as condições de bem-estar delas. Envolve, por exemplo:

- o próprio ambiente físico de trabalho (iluminação, ventilação, ruídos, conforto);