

Secretaria Municipal de Saúde da Serra, Espírito Santo

SERRA-ES

Agente Administrativo

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.....	11
■ TIPOLOGIA E GÊNEROS TEXTUAIS.....	13
■ MARCAS DE TEXTUALIDADE: COESÃO E COERÊNCIA - DOMÍNIO DOS MECANISMOS DE COESÃO TEXTUAL.....	22
EMPREGO DE ELEMENTOS DE REFERENCIAÇÃO, SUBSTITUIÇÃO E REPETIÇÃO, DE CONECTORES E DE OUTROS ELEMENTOS DE SEQUENCIAÇÃO TEXTUAL.....	22
■ INTERTEXTUALIDADE.....	27
■ CLASSES DE PALAVRAS.....	30
ARTIGO.....	30
NUMERAL.....	30
SUBSTANTIVOS.....	31
ADJETIVO.....	33
ADVÉRBIO.....	35
Colocação Pronominal.....	41
VERBOS.....	41
PREPOSIÇÃO.....	46
CONJUNÇÃO.....	49
INTERJEIÇÃO.....	50
■ ORTOGRAFIA.....	51
NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA.....	51
ACENTUAÇÃO GRÁFICA.....	54
■ SINAIS DE PONTUAÇÃO.....	55
■ REESCRITA DE FRASES E PARÁGRAFOS DO TEXTO.....	57
SUBSTITUIÇÃO DE PALAVRAS OU DE TRECHOS DE TEXTO; REORGANIZAÇÃO DA ESTRUTURA DE ORAÇÕES E DE PERÍODOS DO TEXTO; REESCRITA DE TEXTOS DE DIFERENTES GÊNEROS E NÍVEIS DE FORMALIDADE.....	57
■ SEMÂNTICA.....	60
DENOTAÇÃO.....	60

CONOTAÇÃO	60
SIGNIFICAÇÃO DAS PALAVRAS	60
Sinônimos.....	61
Antônimos	61
Homônimos.....	61
Parônimos	61
■ SINTAXE	62
RELAÇÕES DE COORDENAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO.....	68
RELAÇÕES DE SUBORDINAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO	69
REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	71
CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL.....	73
■ FIGURAS DE LINGUAGEM	79
■ REDAÇÃO OFICIAL	82
RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO	123
■ NÚMEROS RACIONAIS, NAS SUAS REPRESENTAÇÕES FRACIONÁRIA OU DECIMAL	123
SOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA ENVOLVENDO ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO OU RADICIAÇÃO.....	123
■ RAZÃO E PROPORÇÃO	125
■ PORCENTAGEM E JUROS.....	129
■ REGRA DE TRÊS SIMPLES OU COMPOSTA.....	134
■ EQUAÇÕES DE PRIMEIRO E SEGUNDO GRAU	138
■ SISTEMA DE EQUAÇÕES DO PRIMEIRO GRAU COM DUAS INCÓGNITAS	139
■ SOLUÇÃO DE PROBLEMAS COM GRANDEZAS E MEDIDAS.....	141
■ ESTATÍSTICA.....	144
MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL (MÉDIA, MEDIANA E MODA).....	144
MEDIDAS DE DISPERSÃO (VARIÂNCIA, DESVIO-PADRÃO, AMPLITUDE)	145
■ GEOMETRIA.....	146
FORMAS PLANAS.....	146
Ângulos.....	146
Área.....	148

Perímetro	150
FORMAS ESPACIAIS: VOLUME.....	150
TEOREMAS DE PITÁGORAS E DE TALES	153
■ CONTAGEM E PROBABILIDADE.....	154
PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DA CONTAGEM	154
PERMUTAÇÃO COM E SEM REPETIÇÃO.....	155
COMBINAÇÃO SIMPLES	156
PROBABILIDADE DA UNIÃO, INTERSEÇÃO, COMPLEMENTAR.....	157
PROBABILIDADE CONDICIONAL	158
■ RACIOCÍNIO LÓGICO.....	158
ESTRUTURAS LÓGICAS	158
DIAGRAMAS LÓGICOS	160
LÓGICAS DE ARGUMENTAÇÃO	166
■ SEQUÊNCIAS	169
■ PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO.....	173
INFORMÁTICA BÁSICA.....	177
■ PRINCIPAIS COMPONENTES DE UM COMPUTADOR	177
FUNCIONAMENTO BÁSICO DE UM COMPUTADOR: FUNÇÃO E CARACTERÍSTICAS DOS PRINCIPAIS DISPOSITIVOS UTILIZADOS EM UM COMPUTADOR.....	177
CONCEITOS BÁSICOS SOBRE HARDWARE E SOFTWARE.....	180
DISPOSITIVO DE ENTRADA E SAÍDA DE DADOS.....	185
NOÇÕES DE SISTEMA OPERACIONAL (WINDOWS).....	187
■ INTERNET.....	189
NAVEGAÇÃO NA INTERNET	190
CONCEITOS DE URL.....	192
LINKS.....	193
SITES	194
BUSCA	196
IMPRESSÃO DE PÁGINAS	197
■ EDITOR DE TEXTO (MICROSOFT OFFICE – WORD 2019).....	197

FORMATAÇÃO DE FONTE E PARÁGRAFO.....	197
BORDAS E SOMBREAMENTO	199
MARCADORES	200
NUMERAÇÃO	201
CABEÇALHO, RODAPÉ E NÚMERO DE PÁGINAS.....	201
CONFIGURAÇÃO DE PÁGINA: MANIPULAÇÃO DE IMAGENS E FORMAS	202
TABELAS E TABULAÇÃO.....	202
■ PLANILHA ELETRÔNICA (MICROSOFT OFFICE – EXCEL 2019).....	204
FORMATAÇÃO DA PLANILHA E DE CÉLULAS	204
FÓRMULAS E FUNÇÕES.....	205
Criar Cálculos Utilizando as Quatro Operações.....	205
FORMATAR DADOS ATRAVÉS DA FORMATAÇÃO CONDICIONAL.....	208
REPRESENTAR DADOS ATRAVÉS DE GRÁFICOS.....	209
■ APLICATIVOS PARA SEGURANÇA	211
ANTIVÍRUS, FIREWALL, ANTI-SPYWARE ETC.....	216
■ CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL)	219
 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	 227
■ ROTINAS ADMINISTRATIVAS	227
FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE	227
■ NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA.....	236
■ GESTÃO DE PESSOAS.....	243
NOÇÕES DE RELAÇÕES HUMANAS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS	246
■ NOÇÕES SOBRE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS.....	247
COMPRAS, ORGANIZAÇÃO, REQUISIÇÃO, ARMAZENAMENTO, REPOSIÇÃO, ESTOQUES, CONSERVAÇÃO	247
■ NOÇÕES DE SEGURANÇA DO TRABALHO E ERGONOMIA	251
■ NOÇÕES DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	255
■ NOÇÕES SOBRE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ATENDIMENTO TELEFÔNICO	268
■ GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	272

ARQUIVO: TIPOS DE ARQUIVO E FASES DO ARQUIVAMENTO; TÉCNICAS, SISTEMAS E MÉTODOS	272
■ PROTOCOLO	289
RECEPÇÃO, CLASSIFICAÇÃO, REGISTRO E DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS	289
■ EXPEDIÇÃO DE CORRESPONDÊNCIA: REGISTRO E ENCAMINHAMENTO	292
■ GESTÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS	292
■ REDAÇÃO OFICIAL	293
MANUAL DE REDAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	293

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ROTINAS ADMINISTRATIVAS

FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE

As funções universais do administrador hoje são conhecidas como **PODC** — **p**lanejar, **o**rganizar, **d**irigir e **c**ontrolar. Antigamente, entretanto, foram definidas cinco funções: prever/planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar.

A função de **prever** está associada à visualização de cenários futuros e ao planejamento de estratégias; ao exercer a função de **organizar**, o administrador deve determinar os recursos materiais e humanos necessários para o funcionamento da empresa. Já a função de **comandar** diz respeito ao direcionamento das pessoas, ou seja, o gestor deve dirigir e orientar o trabalho de seus subordinados.

Coordenar as atividades, por sua vez, significa gerenciar eventuais conflitos, bem como trabalhar para que a execução de todas as atividades ocorra em harmonia. Por último, a função de **controlar** ocorre a partir da mensuração dos resultados obtidos e da intervenção por meio de ação corretiva no caso de os resultados não saírem conforme planejado.

As funções administrativas, também chamadas de processo administrativo, são inter-relacionadas e cada uma delas é apresentada com mais detalhes a seguir.

PLANEJAMENTO

Ouvimos e dizemos a palavra “planejamento” com frequência em nosso cotidiano e, muitas vezes, tomamos decisões sobre essa esquematização sem nos atentarmos ou refletirmos sobre o seu real significado para a ciência da administração.

Afinal, qual é o conceito de “planejamento”? Segundo Maximiano (2011, p. 325),

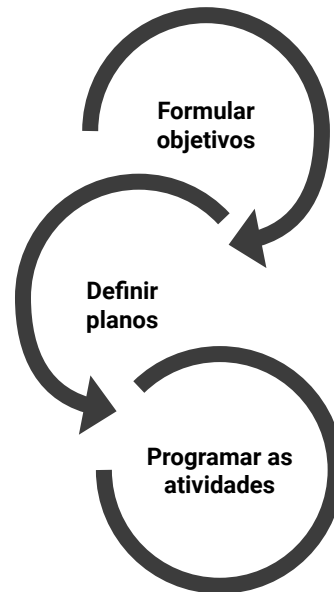
Planejamento consiste em definir planos. Em essência, um plano contém objetivos e as formas de realizá-los. Planejar é um processo; os resultados são os planos.

O processo de planejamento é o ponto inicial das funções administrativas e tem como objetivo administrar as relações atuais com o futuro. As decisões de planejamento procuram, de alguma forma, influenciar o futuro, ou as ações que ainda serão colocadas em prática.

Podemos, assim, entender que o planejamento estabelece os objetivos, define as metas e decide os métodos de trabalho adequados para o alcance dos objetivos.

Exemplificando: é quando você toma a decisão de iniciar uma empresa e elabora o planejamento financeiro, decide quando começar e quais serviços serão disponibilizados; elabora os planos de operacionalização, define o mercado a ser atendido e as metas a serem alcançadas.

PLANEJAMENTO



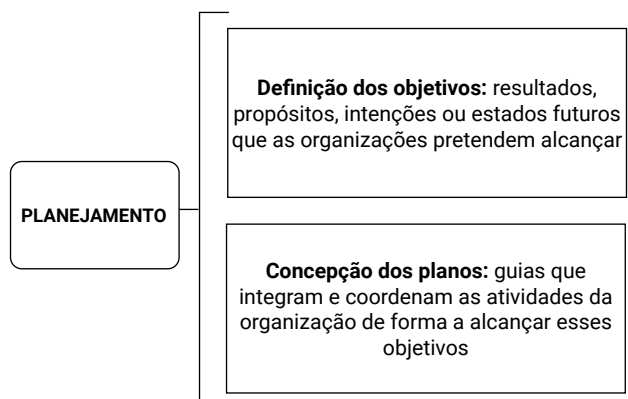
É importante destacar que a ação deve ter preponderância sobre o planejamento em si, ou seja, o planejamento prepara a ação, mas não a substitui. É comum encontrarmos empresas que se preocupam tanto com a elaboração do planejamento que, no final das contas, acabam por não agir efetivamente.

O planejamento é essencial para que seja possível lidar com adversidades. As organizações devem planejar-se a curto, médio e longo prazo e, por meio dessa organização, podem gerenciar suas relações com o futuro.

Sobral (2013) destaca que o planejamento tem dupla atribuição:

- a primeira consiste em definir o que deve ser feito, ou seja, estabelecer objetivos;
- a segunda diz respeito a indicar como deve ser feito, isto é, criar planos.

O fluxograma a seguir demonstra tais atribuições:



Atenção!

- **Planejamento:** é necessário para que sejam definidos os objetivos que a organização pretende alcançar. Durante o planejamento, são concebidos os planos que guiarão o atingimento das metas levando em consideração os recursos disponíveis;
- **Objetivos:** indicam onde a organização pretende chegar, isto é, os resultados esperados a partir da ação dos membros e da alocação dos recursos;
- **Plano:** é a consequência do planejamento. Indica o que deve ser feito, quando fazer, como e por quem.

O planejamento é especialmente relevante para as condições ambientais em que vivemos hoje. Antes, com as condições de estabilidade e as vagarosas mudanças, as organizações eram capazes de administrar o presente e o futuro. Atualmente, as rápidas mudanças no ambiente em que as organizações estão inseridas são razões suficientes para a busca por melhor compreensão do futuro e da dinamicidade presente na economia, tecnologia, padrões de vida, cultura, entre outros.

As vantagens do planejamento são:

- **Proporciona senso de direção:** ao definir objetivos, o planejamento indica para onde a organização deve se dirigir, o que conseqüentemente auxilia no encaminhamento dos esforços dos trabalhadores em um único sentido;
- **Focaliza esforços:** na ausência de um planejamento, os trabalhadores comportam-se de forma individualizada. A partir da definição de metas, os esforços são integrados e o comportamento passa a ser coletivo, isto é, os colaboradores dedicam-se a questões comuns a todos;
- **Maximiza a eficiência:** quando os esforços e os recursos são focalizados em um objetivo, a eficiência é maximizada, pois evitam-se desperdícios, retrabalhos e redundâncias;
- **Reduz o impacto do ambiente:** por meio do planejamento os administradores são capazes de identificar as mudanças que ocorrem dentro e fora da organização. A partir da análise de tais mudanças, é possível determinar as medidas eficazes para enfrentá-las, reduzindo seus impactos negativos na organização;
- **Define parâmetros de controle:** no momento de planejamento, são definidos os critérios de avaliação do desempenho organizacional. Esses critérios são essenciais para que seja possível comparar o desempenho atual e o desejado na etapa de controle;
- **Atua como fonte de motivação e comprometimento:** a concepção de objetivos e planos é importante para que cada trabalhador saiba exatamente seu papel na organização. Quando os trabalhadores sabem como devem se comportar e quais atividades estão sob sua responsabilidade, a identificação deles com a organização é facilitada, contribuindo para que haja motivação e comprometimento;
- **Potencializa o autoconhecimento organizacional:** durante o processo de planejamento, os ambientes interno e externo à organização devem ser analisados. A partir de então, é possível identificar não apenas as oportunidades e ameaças presentes no ambiente externo, mas também as forças e fraquezas da organização (ambiente interno), possibilitando o autoconhecimento;
- **Fornece consistência à ação gerencial:** o planejamento propicia fundamentos lógicos para a tomada de decisão, indicando que as decisões não serão arbitrárias. Assim, garante-se que as deliberações organizacionais sejam consistentes com os resultados esperados.

De acordo com Chiavenato (2004), o planejamento pode ser definido em três níveis: estratégico, tático e operacional. O conteúdo, a expansão de tempo e a amplitude de cada tipo de planejamento são apresentados no quadro a seguir.

PLANEJAMENTO	CONTEÚDO	EXTENSÃO DE TEMPO	AMPLITUDE
Estratégico	Genérico, sintético e abrangente	Longo prazo	Macro-orientado. Aborda a empresa como uma totalidade
Tático	Menos genérico e mais detalhado	Médio prazo	Aborda cada unidade da empresa separadamente
Operacional	Detalhado, específico e analítico	Curto prazo	Micro-orientado. Aborda cada tarefa ou operação apenas

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004, p. 171).

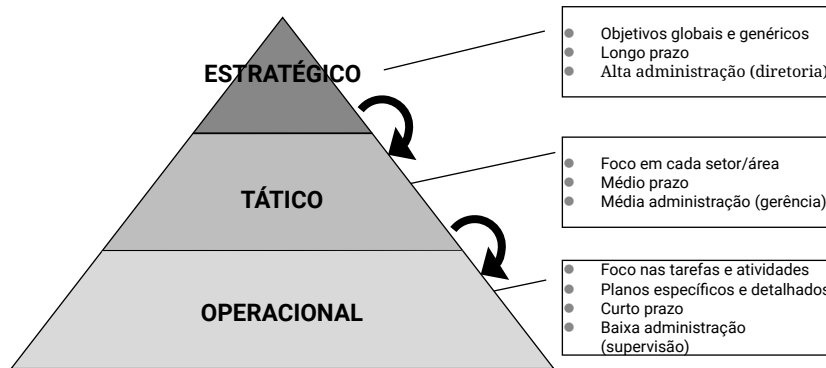
Princípios do Planejamento

Alguns princípios são essenciais na formulação do planejamento, pois funcionam como um “norte” a seguir e, assim, facilitam a sua elaboração. Os princípios gerais que devem ser respeitados são os seguintes:

- **Princípio da contribuição aos objetivos:** o processo de planejamento visa hierarquizar os objetivos estabelecidos com o intuito de alcançá-los em sua totalidade;

- **Princípio da precedência do planejamento:** o processo de planejamento deve anteceder as outras funções administrativas (organização, direção e controle);
- **Princípio da maior penetração:** o planejamento deve provocar uma série de modificações que dizem respeito às mais diversas características e atividades da empresa;
- **Princípio da maior eficiência, eficácia e efetividade:** o planejamento deve maximizar os resultados e minimizar os pontos fracos e, conseqüentemente, agregar valor ao seu produto.

O planejamento, dependendo da abrangência e do impacto que tem sobre a organização, pode ser classificado em três níveis principais: estratégico, tático e operacional.



Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico é o processo de definir objetivos para toda a organização e formas de realizá-los.

A responsabilidade pela elaboração do planejamento estratégico é sempre da alta administração (cúpula da organização). Em empresas de grande porte, principalmente nas multinacionais, existem unidades administrativas especialmente dedicadas a essa tarefa; são os chamados departamentos de novos negócios.

As organizações buscam alinhamento organizacional através de uma conjunção de crenças, ideias, valores e princípios que lhe dão consistência e identidade própria. Desse modo, após a análise das ameaças e oportunidades (ambiente externo) e dos pontos fracos e fortes (ambiente interno), é de suma importância que a alta direção defina uma missão para cumprir, uma visão do futuro que a norteie e valores que pretende consagrar — sempre com foco no longo prazo.

Conceitos como missão e visão precisam ser bem definidos e estabelecidos, permitindo, assim, tornar o negócio mais racional, uma vez que todas as decisões e ações serão regidas e orientadas para o alcance de determinados fins que se tem em vista.

Na Administração Pública brasileira, o instrumento positivado na Constituição Federal, de 1988, que funciona como um verdadeiro planejamento estratégico é o famoso Plano Plurianual (PPA).

Dessa forma, o PPA pode ser considerado o planejamento estratégico do Governo Federal, o qual define diretrizes, objetivos e metas com o objetivo de viabilizar a implementação e a gestão de políticas públicas no longo prazo.

Planejamento Tático

Também conhecido como plano funcional, tem como objetivo a elaboração de planos que possibilitam a realização do que foi planejado em nível estratégico. Portanto, deve seguir o que foi estipulado no planejamento estratégico e “traduzir” em ações o que cada unidade (setor/departamento) deve fazer para alcançar os seus objetivos.

Neste sentido, percebemos que o planejamento tático abrange as áreas de atividades especializadas na organização, tais como: financeira, vendas, logística, recursos humanos. Assim, o foco do planejamento tático é o médio plano.

O instrumento de planejamento tático na Administração Pública é a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), a qual funciona como um “elo” entre o planejamento estratégico (PPA) e o planejamento operacional. Dessa maneira, a LDO seleciona e prioriza os programas que devem ser colocados em prática na execução e assim orienta a direção e o sentido dos gastos públicos.

Planejamento Operacional

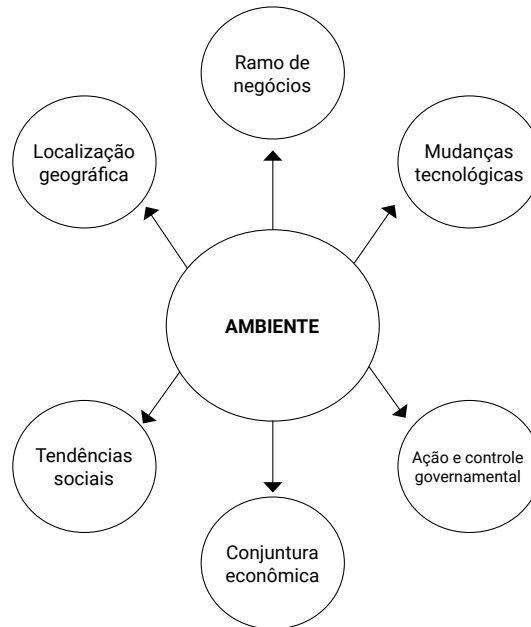
O planejamento operacional é o desmembramento do planejamento tático, definindo meios para a realização de objetivos, como atividades e recursos. Dessa forma, seus objetivos são bem detalhados e específicos, informando as atividades e recursos que devem ser postos em prática. Portanto, seu foco é no curto prazo e é constantemente revisto.

Na Administração Pública brasileira, o instrumento que permite a operacionalização do planejamento operacional é a famosa Lei Orçamentária Anual (LOA), também conhecida como a lei dos meios, pois é um “meio” de alocar recursos orçamentários e financeiros para colocar em prática os planos determinados nos outros instrumentos do planejamento. Isto é, é o instrumento que torna realidade as políticas públicas.

Análise do Ambiente

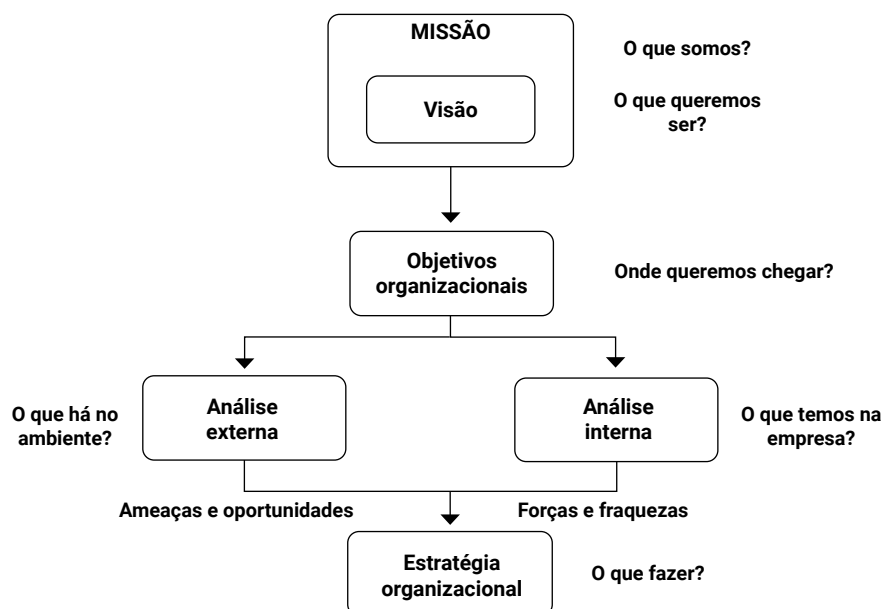
A análise do ambiente consiste no mapeamento das ameaças e oportunidades presentes no mercado, sendo assim, de total importância na elaboração do planejamento estratégico.

Atualmente, devido à grande complexidade e competitividade do mercado, a análise do ambiente tornou-se peça fundamental no sucesso da organização. Em regra, as organizações dividem o ambiente em componentes para facilitar o estudo. Assim, a literatura especializada demonstra os principais componentes que devem ser analisados. São eles:



Vamos agora aprofundar-nos nos conceitos essenciais do processo da formulação da estratégica de toda organização!

Apresentamos no fluxograma a seguir um mapeamento do processo de formulação estratégica, o qual representa todo o ciclo da escolha da melhor estratégia. E para que isso se concretize, é de suma importância a organização ter claro o porquê de sua existência e quais são as suas pretensões.



Percebemos que a missão e a visão organizacional balizam todo o processo de formulação estratégica.

É fundamental, no “nascimento” da organização, definir de forma clara a sua missão, a visão do futuro e valores que pretende consagrar.

Esses conceitos são essenciais para nortear o rumo do negócio, e quando definidos e estabelecidos de forma clara, proporcionam uma maior racionalidade nas decisões e ações que objetivam o alcance dos resultados.

E como podemos conceituar e diferenciar a missão e a visão? Veja a seguir.

Missão

A missão consiste na razão de existir da organização, é o motivo pelo qual foi criada e o propósito de resolução ou contribuição na sociedade.

Neste sentido, a missão define qual a função maior da organização, deixando claras as necessidades que devem ser atendidas e, conseqüentemente, conseguindo um maior comprometimento dos colaboradores.

A definição da missão é o ponto de partida para o destino ao qual a organização quer chegar, fornecendo orientações (“norte”) para os funcionários e esclarecendo para a sociedade qual é o propósito da organização.

Dica

A missão funciona como uma verdadeira declaração de intenções da organização perante o mercado, ou seja, é a bússola do negócio.

Desse modo, é de suma importância que a missão seja assimilada e compreendida de maneira uniforme por todas as pessoas da organização, para que haja consonância e convergência.

Para facilitar o entendimento, seguem alguns exemplos de missão organizacional:

- **Nike:** proporcionar inspiração e inovação a todos os atletas do mundo;
- **Walmart:** vender por menos para as pessoas viverem melhor;
- **McDonald's:** servir alimentos de qualidade com rapidez e simpatia, em um ambiente limpo e agradável;
- **Disney:** alegrar as pessoas;
- **3M:** solucionar, de maneira inovadora, problemas não solucionados.

Outro ponto importante para o entendimento é saber diferenciar o conceito de missão do conceito de negócio da organização. A **missão** é a essência da existência da organização, enquanto o **negócio** organizacional é focado na situação do presente e nos benefícios atuais que a empresa proporciona aos consumidores finais.

Visão

A visão de futuro, também conhecida como visão organizacional, traduz o que a organização quer ser no futuro e até onde quer chegar, ou seja, é a imagem que a organização define a respeito de seu futuro, é o que deseja alcançar, o que pretende vir a ser. Funciona como um verdadeiro guia de como perseguir os objetivos organizacionais no longo prazo. É um destino planejado.

Em síntese, a visão organizacional indica os objetivos a serem alcançados em um determinado período, mostrando aos seus colaboradores o caminho a ser percorrido. Enquanto a missão é a essência da organização, a visão é o futuro pretendido, um sonho para ser realizado e transformado em um negócio saudável e bem-sucedido. Definir a visão é criar uma expectativa positiva do que gostaria de ter (e ser) no futuro, em termos factíveis e possíveis, mas desafiadores.

A visão organizacional funciona como o grande delimitador do planejamento estratégico, definindo objetivos claros e explícitos a serem alcançados. Neste sentido, uma visão clara facilitará o caminho das conquistas e permitirá a cada funcionário entender quais são as prioridades e como cada um deve se preparar para que esses objetivos sejam alcançados.

A explicitação clara da visão do negócio traz os seguintes benefícios:

- fortalece as parcerias entre a organização e seus colaboradores;
- promove continuamente a inovação;
- aumenta a responsabilidade perante o mercado;
- funciona como uma bússola para a equipe;
- promove a constante mudança;
- proporciona autonomia e firmeza;
- motiva e inspira a equipe.

Vamos entender como isso funciona na prática.

Veja o exemplo de definição da visão empresarial de um site especializado em notícias:

O QUE SOMOS HOJE		O QUE QUEREMOS SER
Somos um site que publica notícias		Queremos ser um dos melhores sites de notícias
Temos 5 mil assinantes	X	Queremos alcançar 15 mil assinantes
Nosso faturamento mensal é de 50 mil		Queremos alcançar um faturamento de 200 mil
Temos 25 anunciantes ativos		Queremos alcançar 100 anunciantes ativos