

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

# UNIRIO

## Assistente em Administração

# SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	11
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO .....	11
■ TIPOLOGIA E GÊNEROS TEXTUAIS.....	13
■ FIGURAS DE LINGUAGEM .....	24
■ FUNÇÃO TEXTUAL DOS VOCÁBULOS .....	28
SIGNIFICAÇÃO DE PALAVRAS E EXPRESSÕES .....	28
RELAÇÕES DE SINONÍMIA E DE ANTONÍMIA.....	28
■ ORTOGRAFIA E ACENTUAÇÃO GRÁFICA.....	30
■ USO DA CRASE .....	32
■ MORFOLOGIA: CLASSES DE PALAVRAS VARIÁVEIS E INVARIÁVEIS E SEUS EMPREGOS NO TEXTO.....	34
Colocação Pronominal .....	43
LOCUÇÕES VERBAIS (PERÍFRASES VERBAIS) .....	44
■ FORMAÇÃO DE PALAVRAS.....	50
■ ELEMENTOS DE COMUNICAÇÃO .....	55
■ SINTAXE: RELAÇÕES SINTÁTICO-SEMÂNTICAS ESTABELECIDAS ENTRE ORAÇÕES, PERÍODOS OU PARÁGRAFOS .....	56
PERÍODO SIMPLES .....	56
PERÍODO COMPOSTO POR COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO .....	62
REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL.....	66
CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL.....	68
FUNÇÕES DO “SE” .....	73
FUNÇÕES DO “QUE” .....	74
■ EMPREGO DOS SINAIS DE PONTUAÇÃO E SUA FUNÇÃO NO TEXTO .....	74
■ ELEMENTOS DE COESÃO .....	78
■ VARIAÇÃO LINGUÍSTICA .....	82

INFORMÁTICA.....	97
■ CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS .....	97
PERIFÉRICOS DE COMPUTADORES.....	103
■ CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS .....	111
COMPACTADORES DE ARQUIVOS .....	111
CHAT.....	114
CLIENTES DE E-MAILS.....	116
REPRODUTORES DE VÍDEO.....	119
VISUALIZADORES DE IMAGEM .....	119
ANTIVÍRUS.....	121
■ UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: ASPECTOS LEGAIS, ÉTICOS E TÉCNICOS.....	121
■ AMBIENTES OPERACIONAIS: UTILIZAÇÃO BÁSICA DOS SISTEMAS OPERACIONAIS WINDOWS 10 E 11.....	125
■ UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TEXTO, PLANILHA E APRESENTAÇÃO DO PACOTE MICROSOFT OFFICE .....	145
WORD.....	145
EXCEL .....	157
POWERPOINT.....	167
■ CONCEITOS DE TECNOLOGIAS RELACIONADAS À INTERNET, BUSCA E PESQUISA NA WEB .....	174
NAVEGADORES DE INTERNET: MICROSOFT EDGE, MOZILLA FIREFOX, GOOGLE CHROME .....	175
■ CONCEITOS BÁSICOS DE SEGURANÇA NA INTERNET E VÍRUS DE COMPUTADORES .....	185
RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO .....	209
■ CONJUNTOS NUMÉRICOS.....	209
Raciocínio Lógico e Matemático: Resolução de Problemas Envolvendo Frações.....	212
■ CONJUNTOS.....	215
RELAÇÕES ENTRE CONJUNTOS .....	215
■ RAZÃO E PROPORÇÃO .....	223
JUROS SIMPLES.....	227

JUROS COMPOSTOS.....	229
REGRA DE TRÊS SIMPLES .....	230
PORCENTAGENS .....	232
■ RACIOCÍNIO SEQUENCIAL (COM NÚMEROS, COM FIGURAS, DE PALAVRAS) .....	234
■ EQUAÇÕES DE 1º GRAU.....	238
■ ANÁLISE COMBINATÓRIA: PERMUTAÇÃO, ARRANJO, COMBINAÇÃO .....	241
■ PROBABILIDADE .....	244
■ PROPOSIÇÕES E CONECTIVOS.....	251
■ EQUIVALÊNCIA LÓGICA .....	256
■ IMPLICAÇÃO LÓGICA .....	266
■ LÓGICA ARGUMENTATIVA.....	267
COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	277
■ GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	277
PRINCÍPIOS.....	277
CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS.....	278
CLASSIFICAÇÃO.....	279
ORGANIZAÇÃO E ARQUIVAMENTO FÍSICO E DIGITAL.....	281
AVALIAÇÃO.....	288
PLANEJAMENTO DE ARQUIVOS .....	288
■ COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E INTERPESSOAL .....	289
FLUXOS E TIPOS DE COMUNICAÇÃO .....	290
ESCUTA ATIVA E EMPATIA .....	291
TÉCNICAS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO E DIGITAL .....	291
■ CLIMA ORGANIZACIONAL .....	292
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO INSTITUCIONAL.....	305
■ ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	305
CONCEITOS.....	306
■ PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	308

<b>PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....</b>	<b>309</b>
Legalidade.....	309
Impessoalidade.....	310
Moralidade.....	310
Publicidade.....	311
Eficiência.....	311
<b>■ MODELOS DE GESTÃO PÚBLICA.....</b>	<b>315</b>
PATRIMONIALISTA.....	315
BUROCRÁTICO.....	315
GERENCIAL.....	316
<b>■ ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO ESTADO.....</b>	<b>318</b>
ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA.....	327
ÓRGÃOS, ENTIDADES, AUTARQUIAS, FUNDAÇÕES PÚBLICAS, EMPRESAS PÚBLICAS E SOCIEDADES DE ECONOMIA MISTA.....	329
<b>■ GESTÃO POR RESULTADOS NO SETOR PÚBLICO.....</b>	<b>343</b>
CONCEITO.....	343
INDICADORES.....	344
METAS.....	344
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	345
PRESTAÇÃO DE CONTAS.....	348
<b>■ TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>348</b>
<b>■ FINANÇAS PÚBLICAS.....</b>	<b>349</b>
IMPORTÂNCIA DO CONTROLE INTERNO E EXTERNO.....	349
PAPEL DO TCU E DA CONTROLADORIA.....	352
RESPONSABILIDADE DOS SERVIDORES NA GESTÃO DE RECURSOS PÚBLICOS.....	353
<b>ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS, PATRIMONIAIS E LOGÍSTICA.....</b>	<b>357</b>
<b>■ GESTÃO DE COMPRAS E ESTOQUES.....</b>	<b>357</b>
<b>■ EQUIPAMENTOS E BENS PATRIMONIAIS - CONTROLE E MANUTENÇÃO.....</b>	<b>373</b>
<b>■ COMPONENTES E ADMINISTRAÇÃO LOGÍSTICA.....</b>	<b>373</b>
<b>■ LOGÍSTICA.....</b>	<b>374</b>

CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS.....	375
ARMAZENAGEM.....	378
TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAIS.....	383
■ INVENTÁRIO .....	385
MANUTENÇÃO DE REGISTROS DE PATRIMÔNIO .....	387
INVENTÁRIO PATRIMONIAL .....	387
■ GESTÃO DE MATERIAIS .....	389
ALMOXARIFADO .....	389
REQUISIÇÃO.....	390
CONTROLE DE ESTOQUE .....	392
ENTRADA E SAÍDA DE MATERIAIS.....	393
■ PATRIMÔNIO PÚBLICO.....	394
TOMBAMENTO .....	394
CONTROLE .....	395
CONSERVAÇÃO .....	396
BAIXA .....	397
MOVIMENTAÇÃO.....	398
ALIENAÇÃO DE BENS PÚBLICOS .....	398
GESTÃO DE PESSOAS .....	403
■ LIDERANÇA.....	403
■ CULTURA ORGANIZACIONAL E SUAS RELAÇÕES .....	403
■ GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR PÚBLICO .....	405
PRINCÍPIOS BÁSICOS.....	405
FUNÇÕES DO SETOR DE PESSOAL .....	405
DIREITOS E DEVERES DOS SERVIDORES .....	406
ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.....	410
ASSIDUIDADE, PONTUALIDADE E CONDUTA.....	411

# GESTÃO DE PESSOAS

## LIDERANÇA

A liderança, de acordo com Robbins (2005), indica traçar metas, comunicar e engajar os trabalhadores de forma que os objetivos sejam alcançados. Os líderes inspiram os empregados e os auxiliam na superação dos obstáculos e dificuldades. Posto de uma forma bastante direta, a liderança é a capacidade de um indivíduo influenciar um grupo no alcance de objetivos pré estabelecidos.

De acordo com Sobral (2013, p. 329) “no contexto da administração, a liderança pode ser definida como o processo social de dirigir e influenciar o comportamento dos membros da organização, levando-os à realização de determinados objetivos”. Nessa definição, três elementos ganham destaque: pessoas, poder e influência.

- A liderança envolve a presença de pessoas que estão dispostas a seguir aquilo que é indicado pelo líder. Se não existem liderados, isto é, pessoas propensas a aceitar as orientações do líder, não existe também o papel do líder;
- A liderança também envolve poder. O líder utiliza de seu poder junto aos liderados. O poder na relação de liderança é desigual, já que uma ou poucas pessoas detêm a maior parte do poder de influência, ainda que outros membros tenham alguma forma de poder;
- Por último, a liderança diz respeito à utilização do poder por parte do líder para influenciar o desempenho dos liderados.

A liderança pode ser formal ou informal. A liderança formal é mais facilmente percebida nas organizações. Nesse tipo de liderança a influência sobre um grupo é exercida por alguém que tem um cargo mais alto na hierarquia da organização, tal como gestor de projetos, administrador de recursos humanos, gerente de compras etc. Visto que cargos mais elevados indicam certo grau de autoridade, o líder consegue a adesão dos subordinados por causa do cargo que ocupa. Por outro lado, a liderança informal surge na organização informal, isto é, nos grupos que são criados na organização pelos próprios membros (não necessariamente as equipes de trabalho definidas pela organização formal). Robbins afirma que a liderança não sancionada, isto é, aquela que surge fora da organização formal, é tão ou até mais importante que a liderança formal.

Sobral destaca três principais perspectivas das teorias de liderança: baseada nos traços, comportamental e contingencial. As primeiras teorias de liderança, assim como as teorias clássicas de administração (Administração Científica de Taylor e Teoria Clássica da Administração de Fayol), estavam preocupadas

especialmente com os aspectos internos à organização. Assim, o foco dessas teorias estava nos traços internos dos líderes e suas características que os diferenciavam daqueles que não eram considerados líderes. Essas teorias são incluídas na perspectiva de liderança baseada nos traços.

Com o tempo, foi percebido que deveria ser analisado o comportamento dos líderes, e não seus traços e características intrínsecas. Nesse momento, também foi notado que o comportamento do líder não necessariamente era inato, mas poderia ser aprendido por meio de treinamento e desenvolvimento. A partir de então, na perspectiva comportamental da liderança as teorias buscaram tratar dos estilos de liderança. Esses estilos descrevem o que se espera do comportamento dos líderes.

Por último, acompanhando a tendência das mais recentes teorias administrativas, especialmente a teoria da contingência, as teorias da liderança na perspectiva contingencial da liderança buscaram compreender de que forma os fatores situacionais influenciavam na ação dos líderes.

Pesquisa realizada pelo Hay Group com executivos brasileiros demonstrou os estilos de liderança predominantes na visão dos subordinados e do próprio líder. Seis estilos foram medidos<sup>1</sup>:

- **Coercitivo:** exige submissão dos trabalhadores;
- **Dirigente:** é capaz de mobilizar os esforços dos trabalhadores em direção aos objetivos da organização;
- **Afetivo:** cria um ambiente de trabalho harmonioso e possui bons relacionamentos com os subordinados;
- **Democrático:** aceita a participação de todos no processo de tomada de decisão, buscando o consenso;
- **Modelador:** determina altos padrões de desempenho;
- **Treinador:** treina e desenvolve os trabalhadores para o futuro;

Apesar de todos os estilos terem sido citados na pesquisa, prevaleceu o estilo democrático, considerado por 75% dos executivos e 71% das equipes de trabalho.

## CULTURA ORGANIZACIONAL E SUAS RELAÇÕES

A cultura pode ser compreendida como uma construção coletiva que direciona as ações e comportamentos dos indivíduos na sociedade e nas organizações<sup>2</sup>. Você provavelmente já deve ter ouvido alguém dizer em uma organização algo como “o final de ano está chegando. Vamos começar a preparar o amigo oculto porque a festa de Natal já faz parte da cultura da empresa”. Ou ainda: “a reunião começa às 8h, mas já é cultural os 10 minutos de atraso de todos”. Esses exemplos combinam com a definição de que a cultura é um sistema de significados aceito publicamente e coletivamente por um determinado grupo em certo momento<sup>3</sup>.

A cultura organizacional é frequentemente definida como:

1 SOBRAL, F. PECL, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson, 2013.

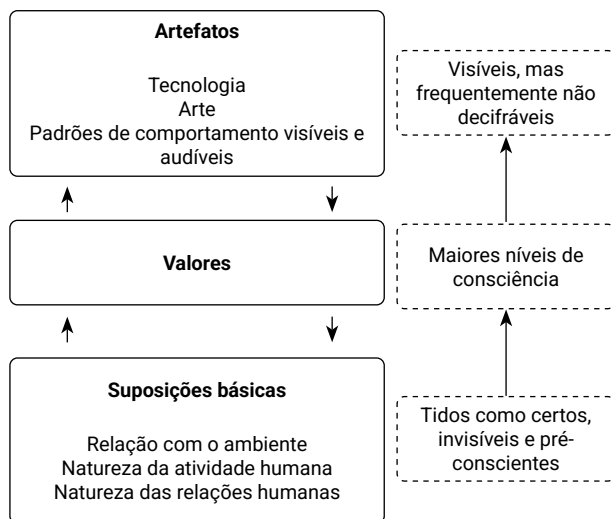
2 SOUZA, C. P. S. **Cultura e clima organizacional: compreendendo a essência das organizações**. Curitiba: Editora Intersaberes, 2014.

3 Pettigrew, A. *On Studying Organizational Cultures*. **Administrative Science Quarterly**, n. 4, v. 4, 1979, p. 580-571. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/2392363>. Acesso em: 01 nov. 2022.

[...] o padrão de suposições básicas que um determinado grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender a lidar com seus problemas de adaptação externa e integração interna, e que funcionou bem o suficiente para ser considerado válido e, portanto, ser ensinado aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas [tradução nossa]. (SCHEIN, 2004, p. 17)

A partir da definição apresentada anteriormente, é possível compreender que a cultura é formada pelas suposições, crenças e valores dos membros da organização. Ao longo do tempo as pessoas desenvolvem certos padrões de comportamentos associados com determinados eventos. Quando o comportamento é aceito coletivamente, ele se torna a forma de correta de fazer as coisas. Assim, sempre que surgir aquela situação novamente, os trabalhadores já sabem como “devem” agir. E aqueles que entram na organização posteriormente vão aprendendo com os veteranos como devem se comportar. Em resumo, podemos dizer que a cultura é a maneira tradicional/costumeira de fazer as coisas na organização, sendo compartilhada por seus membros.

A cultura organizacional é manifestada em três níveis: (1) artefatos visíveis, (2) valores, e (3) pressupostos básicos, conforme apresentado na figura a seguir.



Fonte: Adaptado de Schein (2004, p. 26).

O nível dos artefatos é fácil de ser observado, mas difícil de ser compreendido. Os artefatos incluem as características visíveis da cultura, tais como a tecnologia, o *layout*, as vestimentas, a arquitetura etc.

Para compreender os artefatos, pode ser necessário investigar os valores da organização. Apesar de inacessíveis pela observação, os valores podem ser obtidos a partir de conversas com os membros. Além disso, grandes empresas geralmente divulgam sua missão, visão e valores na Internet, seja em sua página institucional ou redes sociais. Um ponto a destacar é que geralmente os trabalhadores costumam falar dos valores que são mais nítidos na organização, ou seja, aquilo que é mais reforçado pela cultura. No entanto, os valores implícitos podem continuar inexplorados.

## Dica

Os valores e princípios da Magazine Luiza estão disponíveis em seu site<sup>4</sup> e incluem:

**Respeito, Desenvolvimento e Reconhecimento:** colocamos as pessoas em primeiro lugar, porque elas são a força e a vitalidade da nossa organização;

**Ética:** nossas ações e relações são baseadas na verdade, integridade, honestidade, transparência, justiça e bem comum;

**Simplicidade e Liberdade de Expressão:** buscamos a simplicidade em nossas relações e processos, respeitamos as opiniões de todos e estamos abertos a ouvi-las, independentemente da posição que ocupam na Companhia;

**Inovação e Ousadia:** cultivamos o empreendedorismo na busca de fazer diferente, com iniciativas inovadoras e ousadas;

**Regra de Ouro:** faça aos outros o que gostaria que fizessem a você.

O último nível, das suposições ou pressupostos básicos, diz respeito às verdades inquestionáveis da organização. Isto é, aquilo que é tido como certo, já que é resultado de um aprendizado contínuo.

É importante destacar também os elementos da cultura organizacional. Tais elementos têm o papel de disseminar a cultura da organização:

- **Valores:** indicam aquilo que é importante para a empresa, ou seja, aquilo que é considerado fundamental para o sucesso organizacional;
- **Normas:** buscam controlar o comportamento das pessoas na organização, restringindo o que pode e o que não pode ser feito;
- **Comunicação:** é a forma como a comunicação é realizada na organização, seja ela formal ou informal;
- **Ritos e cerimônias:** os ritos ocorrem quando há contratação, promoção de um funcionário ou outra situação específica. Por exemplo, pode ser que a entrada de um novo funcionário seja sempre seguida da apresentação do mesmo a todos os departamentos. As cerimônias são eventos que ocorrem costumeiramente nas organizações, tais como celebrações de Natal, comemoração ao Dia das Mães ou dos pais, entre outras;
- **Tabus:** dizem respeito àquilo que não pode ser feito na organização, mas que não é amplamente comentado. Os tabus são aqueles assuntos discutidos nos corredores, mas que ninguém tem coragem (ou abertura) para falar publicamente;
- **Histórias e mitos:** as histórias dizem respeito a situações que realmente aconteceram na organização, enquanto os mitos não são baseados na realidade. Ambos, histórias e mitos, buscam reforçar a cultura da organização;
- **Sagas e heróis:** as sagas são os relatos sobre pessoas que se destacaram na organização. Os heróis são as próprias pessoas que ganharam destaque, seja porque fundaram a empresa, contribuíram significativamente pelo seu crescimento ou outro motivo;



- **Crenças e pressupostos:** são as verdades inquestionáveis presentes na organização e, por isso, não se modificam com frequência.

Por fim, ressalta-se que a cultura não é permanente ou inalterável. No entanto, também não é possível alterá-la da noite para o dia. A mudança da cultura organizacional é viável, mas requer planejamento e envolvimento de todas as áreas e níveis da organização.

## GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR PÚBLICO

### PRINCÍPIOS BÁSICOS

No setor público, os princípios básicos na gestão de pessoas são necessários para garantir a legalidade, a transparência e a eficiência na prestação de serviços à sociedade. Esses princípios norteiam a atuação dos servidores e colaboradores, promovendo ética, responsabilidade, imparcialidade e compromisso com o interesse público.

São alguns dos princípios da gestão de pessoas no âmbito público:

- Legalidade;
- Impessoalidade;
- Moralidade;
- Eficiência;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Respeito;
- Cooperação; e
- Colaboração

O respeito a esses fundamentos fortalece a governança, assegura o cumprimento das normas legais e contribui para a valorização do servidor como agente de serviço público.

### Implementação e Monitoramento

A implementação dos princípios exige políticas claras, regulamentações internas e comunicação efetiva aos servidores. Ferramentas como manuais de conduta, programas de capacitação e avaliações de desempenho permitem que os princípios sejam internalizados e aplicados de forma consistente. O monitoramento contínuo garante a identificação de desvios e possibilita medidas corretivas que promovam a integridade e a eficiência no serviço público.

### FUNÇÕES DO SETOR DE PESSOAL

O setor de pessoal é responsável pela administração e pelo controle de todas as relações de trabalho entre a organização e seus colaboradores. Sua atuação abrange desde a admissão até o desligamento, passando pelo acompanhamento das obrigações legais, previdenciárias e tributárias.

Esse setor garante que a empresa ou instituição mantenha sua regularidade jurídica e administrativa, evitando sanções e assegurando que os direitos dos trabalhadores sejam respeitados.

Além de seu caráter técnico e burocrático, o setor de pessoal desempenha também uma função social e estratégica, pois está diretamente ligado à satisfação, à produtividade e ao engajamento dos funcionários, fatores que impactam a eficiência e o clima organizacional.

### Gestão Administrativa, Legal e de Pessoal

Uma das funções centrais do setor de pessoal é a administração dos registros funcionais, que envolve o controle minucioso de todas as informações relacionadas ao vínculo empregatício, como dados cadastrais, contratos de trabalho, promoções, licenças e afastamentos.

O gerenciamento preciso e atualizado desses registros garante a integridade das informações e serve de base para auditorias, fiscalizações e decisões administrativas. Também cabe ao setor a emissão de documentos legais, como carteiras de trabalho, termos de rescisão, declarações de vínculo e relatórios funcionais, assegurando que todos os procedimentos estejam em conformidade com a legislação vigente.

A elaboração da folha de pagamento constitui uma das tarefas mais técnicas e sensíveis, exigindo rigor e controle absoluto. Esse processo abrange o cálculo de salários, adicionais, descontos obrigatórios, contribuições sindicais e encargos sociais, como o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o imposto de renda.

O cumprimento das obrigações legais vai além da precisão dos cálculos, incluindo também a observância rigorosa dos prazos fiscais e trabalhistas. As informações são transmitidas aos órgãos governamentais por meio de sistemas oficiais, como o eSocial, que integra dados trabalhistas, previdenciários e tributários, garantindo transparência, uniformidade e rastreabilidade das informações.

O controle da jornada de trabalho, das férias e dos benefícios também é parte fundamental das atribuições. O acompanhamento das horas trabalhadas, das faltas e dos períodos de descanso assegura a regularidade da folha de pagamento e o cumprimento da legislação relativa à duração do trabalho e às horas extras.

A gestão das férias inclui desde o planejamento até o pagamento do terço constitucional, respeitando os prazos legais e o direito ao descanso. No que se refere aos benefícios, a administração abrange planos de saúde, vales alimentação e transporte, auxílio-creche e outras vantagens oferecidas, equilibrando as necessidades dos colaboradores com as possibilidades financeiras da instituição.

Esse conjunto de atividades evidencia a importância do setor de pessoal como área estratégica e essencial à estabilidade da organização. Seu trabalho, pautado pela precisão técnica e pela observância da legislação, sustenta a regularidade administrativa e reforça a credibilidade da instituição perante seus servidores e a sociedade.

### Desenvolvimento Humano e Integração Organizacional

O setor de pessoal não se limita às funções burocráticas, mas também atua no desenvolvimento e na valorização dos trabalhadores. Essa atuação ocorre por meio da organização de treinamentos, cursos de