

UFSCAR

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Assistente em Administrativo

- Língua Portuguesa
- Raciocínio Lógico-matemático
- Noções de Informática
- Conhecimentos Específicos



Conteúdo de acordo
com o Edital
Questões gabaritadas
do Instituto IV/UFG

Universidade Federal de São Carlos

UFSCAR

Assistente em Administração

APRESENTAÇÃO

Se você tem este livro em mãos, é porque está construindo sua jornada rumo à tão sonhada aprovação com compromisso e dedicação.

A *Editora Nova Concursos* será sua maior aliada neste percurso, oferecendo um material de qualidade que será seu guia de estudos.

Nosso livro foi elaborado com a experiência de professores renomados, especialistas em concursos públicos, somada à organização e dedicação do nosso time editorial.

O conteúdo programático do edital foi criteriosamente analisado para abordar todos os temas cobrados em um sumário que foi pensado para te apresentar uma sequência lógica; isso facilitará a compreensão do conteúdo cobrado para o cargo de *Assistente em Administração de acordo com o Edital nº 01/2026, da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar*.

Para complementar seus estudos e auxiliar sua memorização, ao decorrer da teoria você encontrará recursos como boxes *Importante e Dica*, com macetes valiosos selecionados para otimizar seu tempo; para um planejamento completo, ao final de todas as disciplinas apresentamos a seção *Hora de Praticar*, com questões gabaritadas da *banca Instituto-Verbena*, organizadora contratada para a realização do certame para que você pratique a teoria e já conheça o perfil da banca.

Para sua preparação acesse os conteúdos complementares disponíveis on-line para este livro em nossa plataforma: *Conteúdo de Legislação Aplicada Ao Setor Público disponível em PDF para download*. Para acessar, basta seguir as orientações na próxima página.

Este material é um verdadeiro diferencial, pois proporciona uma abordagem completa e especializada que irá te guiar até o sucesso.

Vamos juntos rumo à aprovação!



AVISO IMPORTANTE

ESTE É UM MATERIAL DE **DEMONSTRAÇÃO**

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da apostila. Aqui você encontrará o sumário do material e algumas páginas selecionadas, para que possa conhecer a qualidade, a estrutura e a metodologia do nosso conteúdo. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE ADQUIRIR A VERSÃO COMPLETA?

- ✓ conteúdo organizado de acordo com o edital;
- ✓ teoria objetiva e atualizada;
- ✓ dicas e fluxogramas para auxiliar a memorização;
- ✓ questões gabaritadas para o treino da teoria.

**GARANTA A VERSÃO COMPLETA DO
MATERIAL COMPLETO COM DESCONTO!**

QUERO MATERIAL COMPLETO!

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA.....	9
■ CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DE GÊNEROS TEXTUAIS VARIADOS.....	9
■ COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	15
INFERÊNCIA	15
■ VARIAÇÃO LINGUÍSTICA: ESTILÍSTICA, SOCIOCULTURAL, GEOGRÁFICA, HISTÓRICA	18
■ ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA (1990): GRAMÁTICA NORMATIVA	19
ACENTUAÇÃO	19
■ MECANISMOS DE PRODUÇÃO DE SENTIDOS NOS TEXTOS.....	21
POLISSEMIA	21
IRONIA	21
COMPARAÇÃO	21
AMBIGUIDADE	21
CITAÇÃO	21
PRESSUPOSTO	22
■ MECANISMOS DE COESÃO E COERÊNCIA.....	22
■ SEQUÊNCIAS TEXTUAIS	27
NARRATIVA.....	28
DESCRITIVA,	29
EXPOSITIVA	30
INJUNTIVA	31
ARGUMENTATIVA.....	31
■ TIPOS DE ARGUMENTO.....	32
■ CLASSIFICAÇÃO GRAMATICAL E FENÔMENOS GRAMATICAIS BÁSICOS.....	34
■ PROCESSO DE FORMAÇÃO DE PALAVRAS.....	51
■ RELAÇÕES DE COORDENAÇÃO E SUBORDINAÇÃO ENTRE ORAÇÕES E ENTRE TERMOS DA ORAÇÃO	54

■ CONCORDÂNCIA E REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL	58
■ PONTUAÇÃO	63
RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO	75
■ RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENVOLVENDO RACIOCÍNIO LÓGICO	75
■ SEQUÊNCIAS LÓGICAS E NUMÉRICAS	75
■ PROPORCIONALIDADE E RELAÇÕES ENTRE GRANDEZAS	78
GRANDEZAS DIRETAMENTE E INVERSAMENTE PROPORCIONAIS	78
NOÇÕES DE JUROS SIMPLES	83
JUROS COMPOSTOS	84
REGRA DE TRÊS SIMPLES	86
REGRA DE TRÊS COMPOSTA	88
PORCENTAGEM: AUMENTOS, DESCONTOS E VARIAÇÕES PERCENTUAIS	90
■ NOÇÕES BÁSICAS DE CONJUNTOS E OPERAÇÕES (UNIÃO, INTERSEÇÃO E DIFERENÇA)	92
■ INTERPRETAÇÃO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COM TABELAS, } GRÁFICOS E PLANILHAS – LEITURA DE GRÁFICOS ESTATÍSTICOS	100
■ NOÇÕES DE ESTATÍSTICA	105
MÉDIA ARITMÉTICA SIMPLES	105
MÉDIA PONDERADA	105
■ PROBLEMAS ENVOLVENDO AS QUATRO OPERAÇÕES COM NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS	105
■ EXPRESSÕES NUMÉRICAS COM PARÊNTESES, COLCHETES E CHAVES	109
■ EQUAÇÕES DO 1º GRAU E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	110
■ SISTEMAS SIMPLES DE MEDIDAS E CONVERSÕES DE UNIDADES	112
■ RACIOCÍNIO LÓGICO APLICADO A SITUAÇÕES DO COTIDIANO ADMINISTRATIVO	116
NOÇÕES DE INFORMÁTICA	121
■ SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (VERSÕES ATUAIS): CONCEITOS BÁSICOS	121
ÁREA DE TRABALHO, JANELAS, PASTAS E ARQUIVOS	124
Configurações e Painel de Controle, Incluindo a Solução de Problemas	124

GERENCIADOR DE TAREFAS.....	127
OPERAÇÕES COM ARQUIVOS E PASTAS (COPIAR, MOVER, RENOMEAR, EXCLUIR).....	128
ATALHOS DE TECLADO MAIS UTILIZADOS (CTRL+C, CTRL+V, ALT+TAB, ETC).....	140
■ MICROSOFT OFFICE/MICROSOFT 365 (WORD, EXCEL E POWERPOINT).....	141
WORD: FORMATAÇÃO DE TEXTO, CABEÇALHO, RODAPÉ, TABELAS, MALA DIRETA.....	142
EXCEL: FÓRMULAS BÁSICAS, GRÁFICOS, PLANILHAS.....	153
POWERPOINT: CRIAÇÃO E EDIÇÃO DE SLIDES	163
■ PROCEDIMENTOS DE BACKUP	170
■ NAVEGADORES DE INTERNET E SERVIÇOS DE BUSCA NA WEB	174
■ PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO.....	182
■ INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE PROGRAMAS E ATIVAÇÃO/ DESATIVAÇÃO DE RECURSOS, INCLUINDO CONFIGURAÇÃO DE APLICATIVOS	183
■ COMPACTAÇÃO E EXTRAÇÃO DE ARQUIVOS (.ZIP).....	184
■ NOÇÕES BÁSICAS DE APLICATIVOS PARA ESCRITÓRIO: SOFTWARES PROPRIETÁRIOS E LIVRES.....	187
■ APLICATIVOS DE COMUNICAÇÃO E ARMAZENAMENTO EM NUVEM	188
■ SERVIÇOS DE CORREIO ELETRÔNICO E BOAS PRÁTICAS DE USO DE E-MAIL CORPORATIVO	191
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS.....	199
■ ÉTICA PROFISSIONAL APLICADA ÀS ROTINAS ADMINISTRATIVAS E AO USO RESPONSÁVEL DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS	199
■ NORMAS DE CONDUTA E RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS, INCLUINDO SIGILO, ZELO, CONSERVAÇÃO DOCUMENTAL	201
■ PROCEDIMENTOS, DEVERES, RESPONSABILIDADES E RESTRIÇÕES FUNCIONAIS PREVISTOS NO REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES PÚBLICOS CIVIS DA UNIÃO, DAS AUTARQUIAS E DAS FUNDAÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS (LEI N.º 8.112/1990), CONFORME PERTINENTE ÀS ROTINAS ADMINISTRATIVAS	205
■ CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO E FUNDAMENTOS DAS ATIVIDADES DE SUPORTE ADMINISTRATIVO.....	206
■ FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS (PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE) APLICADAS ÀS ROTINAS DE ESCRITÓRIO	207
■ ORGANIZAÇÃO, SISTEMAS E MÉTODOS (OSM): FLUXOS DE DOCUMENTOS, ORGANOGRAMAS, PROTOCOLOS, ARQUIVAMENTO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS.....	216

■ NOÇÕES BÁSICAS DE GESTÃO DOCUMENTAL E ARQUIVOLOGIA.....	225
CLASSIFICAÇÃO.....	226
PROTOCOLO	227
TRAMITAÇÃO.....	230
ARQUIVAMENTO	230
GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS	231
■ PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE ROTINA: ELABORAÇÃO, TRAMITAÇÃO, CONTROLE DE PRAZOS E REGISTROS	232
■ ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS, PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA.....	233
REQUISIÇÃO.....	236
RECEBIMENTO E CONFERÊNCIA.....	237
DISTRIBUIÇÃO	238
INVENTÁRIO.....	240
■ PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS À VIDA FUNCIONAL DO SERVIDOR: CADASTRO, FREQUÊNCIA, REGISTROS E BENEFÍCIOS.....	246
■ REDAÇÃO OFICIAL (REGRAS FORMAIS DE ESTRUTURA E DE LINGUAGEM E DIFERENÇAS ENTRE DOCUMENTOS OFICIAIS)	248
■ ATENDIMENTO AO PÚBLICO: BOAS PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO DE DEMANDAS E ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO	283

LÍNGUA PORTUGUESA

CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DE GÊNEROS TEXTUAIS VARIADOS

O que são os gêneros textuais? Quando pensamos em uma definição para gêneros textuais, somos levados a inúmeros autores que buscaram definir e classificar esses elementos.

Inicialmente, é interessante nos lembrarmos dos gêneros literários que estudamos na escola. Podemos nos remeter ao conceito de tragédia e comédia, referindo-nos aos clássicos da literatura grega. Afinal, quem nunca ouviu falar das histórias da *Iliada* ou da *Odisseia*, ambas de Homero? Mas o que esses textos têm em comum? Você pode ser levado a pensar que nada, além do fato de terem sido escritos pelo mesmo autor; porém, a estrutura dessas histórias respeita um padrão textual estabelecido e reconhecido na época em que foram escritas.

De maneira análoga, quando pensamos em gêneros textuais, devemos buscar identificar os elementos que caracterizam textos aparentemente tão diferentes. Assim como comparamos as estruturas de *Iliada* e *Odisseia*, é preciso buscar as semelhanças entre uma notícia e um artigo de opinião, por exemplo, e também identificar as razões que nos levam a classificar cada um desses gêneros com termos diferentes.

Importante!

Esse ponto de interseção é o que podemos estabelecer como os principais aspectos de classificação de um gênero textual.

Dessa forma, conforme Maingueneau (2018, p. 71), o ponto de interseção que estabelece sobre qual gênero estamos tratando é indicado por:

[...] rotinas de comportamentos estereotipados e anônimos que se estabilizaram pouco a pouco, mas que continuam sujeitos a uma variação contínua.

Logo, o primeiro elemento que precisamos identificar para classificar um gênero é o papel social, marcado pelos comportamentos e pelas “rotinas” humanas típicas de quem vive em sociedade e, portanto, precisa se fazer compreender tão bem quanto ser compreendido.

Esse é, sem dúvidas, o elemento que melhor diferencia tipos e gêneros textuais, uma vez que os tipos textuais **não** têm apelo ao ambiente social e são muito mais identificáveis por suas marcas linguísticas. O fator social dos gêneros textuais também direcionará outros aspectos importantes na classificação desses elementos. Justamente devido à dinâmica social em que estão inseridos, os gêneros são passíveis de alterações em sua estrutura.

Tais alterações podem ocorrer ao longo do tempo, tornando o gênero completamente modificado, como ocorreu com as cartas pessoais e os e-mails, por exemplo; ou podem ser alterações pontuais, que se prestam a uma finalidade específica e momentânea, como aconteceu com o anúncio, apresentado a seguir, de 2005, da loja O Boticário:



Fonte: Wordpress (2013).

O gênero anúncio apresenta uma clara referência ao gênero contos de fada; porém, a estrutura desse gênero, que é predominantemente narrativo, foi modificada para que o propósito do anúncio fosse alcançado, ou seja, persuadir o leitor e levá-lo a adquirir os produtos da marca.

No caso do gênero anúncio publicitário, usar outros gêneros e modificar sua estrutura básica é uma estratégia estabelecida a fim de que a principal função do anúncio se cumpra, qual seja: vender um produto.

A partir desses exemplos, já podemos enumerar mais algumas características comuns a todos os tipos de gêneros textuais: a presença de aspectos sociais e o propósito de um gênero — para alguns autores, como Swales (1990), denominado **propósito comunicativo**.

Segundo esse autor, os gêneros têm a função de realizar um objetivo ou objetivos; assim, ele sustenta que o propósito comunicativo é o critério de maior importância, pois é o que motiva uma ação e está vinculado ao poder do autor.

Além disso, um gênero textual, para ser identificado como tal, é amparado por um protótipo textual, o qual também pode ser reconhecido como estereótipo textual, que resguarda características básicas do gênero.

Por exemplo, ao olharmos para o anúncio mencionado anteriormente, identificamos traços do gênero contos de fada tanto na porção textual do anúncio, que começa com a frase “Era uma vez [...]”, quanto nas imagens, que remetem ao conto “Branca de Neve”.

Tais marcas, sobretudo as linguísticas, auxiliam os falantes de uma comunidade a reconhecer o gênero e também a escrevê-lo quando necessário. Isso torna a característica da prototipicidade tão importante no reconhecimento e na classificação de um gênero.

Ademais, os traços estereotipados de um gênero devem ser reconhecidos por uma comunidade, reafirmando o teor social desses elementos e estabelecendo a importância de um indivíduo adquirir o hábito da leitura, pois, quanto mais se lê, a mais gêneros se é exposto.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENVOLVENDO RACIOCÍNIO LÓGICO

Caro(a) aluno(a),

Este tópico é voltado para a resolução de situações-problema, porém, ao longo do material, para a sua prática e compreensão acerca da teoria estudada, incluímos exercícios no decorrer dos assuntos com o intuito de facilitar a fixação dos conteúdos.

Dessa forma, para que o seu entendimento seja ainda maior a respeito dos temas abordados e para que aumente o seu índice de acertos, complemente seus estudos com a resolução dos exercícios na seção “Hora de Praticar”.

Bons estudos!

SEQUÊNCIAS LÓGICAS E NUMÉRICAS

SEQUÊNCIAS NUMÉRICAS

Esse tema é abordado de maneira que, embora pareça simples, pode se revelar bastante desafiador. O principal objetivo é identificar a lei de formação ou o padrão da sequência, uma vez que, em questões sobre sequências ou raciocínio sequencial, costuma-se apresentar um conjunto de dados organizados segundo alguma “regra” implícita ou lógica específica. O desafio, portanto, consiste em descobrir essa “regra” para, a partir dela, encontrar outros termos pertencentes à mesma sequência.

Veja o exemplo a seguir:

2, 4, 6, 8, ...

A primeira pergunta que podemos fazer para encontrar a lei de formação é: os números estão aumentando ou diminuindo?

Caso os termos estejam aumentando, é recomendável tentar operações como soma ou multiplicação entre eles. Observe o exemplo anterior: 2, 4, 6, 8, ... Do primeiro para o segundo termo, somamos dois e, em seguida, repetimos essa operação nos demais termos.

$$\begin{aligned}2 + 2 &= 4 \\4 + 2 &= 6 \\6 + 2 &= 8\end{aligned}$$

Logo, o nosso próximo termo será o número 10, pois $8 + 2 = 10$.

Caso os números estejam diminuindo, é possível buscar uma lógica envolvendo subtrações ou divisões entre os termos.

Agora, observe esta outra sequência:

2, 3, 5, 7, 11, 13, ...

Qual será o próximo termo? Muitos alunos tendem a responder que o próximo número é 15, mesmo notando que o 9 não faz parte da sequência. A tendência é ignorar esse “detalhe” e marcar rapidamente o valor 15. Mas muito cuidado! O padrão identificado deve ser capaz de justificar **toda** a sequência apresentada. Neste caso, estamos lidando com números primos, aqueles que só podem ser divididos por eles mesmos ou pelo número 1. Assim, o próximo termo será o 17, e não o 15. Aliás, os próximos números primos são: 17, 19, 23, 29, 31, 37...

SEQUÊNCIAS NUMÉRICAS ALTERNADAS

É bastante comum surgirem questões envolvendo sequências com mais de uma lei de formação. Em alguns casos, podemos ter duas sequências que se alternam, como neste exemplo:

2, 5, 4, 10, 6, 15, 8, 20, ...

Se analisarmos mais minuciosamente, podemos identificar uma sequência em que, de um número para o outro, somam-se 2 unidades, e outra sequência em que, de um número para o outro, somam-se 5 unidades. Essas duas seguem padrões alternados, ou subseqüências numéricas. Veja:

- Primeira subseqüência: 2, 4, 6, 8, ...
- Segunda subseqüência: 5, 10, 15, 20, ...

PROGRESSÃO ARITMÉTICA

Uma progressão aritmética é aquela em que os termos crescem, sendo **adicionados** a uma razão constante, normalmente representada pela letra “r”.

Dica

Denomina-se **termo inicial** o valor do primeiro número que compõe a sequência, já a **razão** diz respeito à regra que permite, a partir de um termo, obter o seguinte.

Observe o exemplo a seguir:

{1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, ...}

Observe que $1 + 2 = 3$, $3 + 2 = 5$, $5 + 2 = 7$, $7 + 2 = 9$, e assim sucessivamente. Temos um exemplo nítido de uma progressão aritmética (PA) com uma razão 2 — ou seja, $r = 2$ — e termo inicial igual a 1.

Em questões envolvendo progressões aritméticas, é importante saber como se obtém o termo geral e a soma dos termos, conforme veremos a seguir.

Termo Geral da PA

Trata-se de uma fórmula que, a partir do primeiro termo e da razão da PA, permite calcular qualquer outro termo. Observe:

$$a_n = a_1 + (n - 1) \cdot r$$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (VERSÕES ATUAIS): CONCEITOS BÁSICOS

O sistema operacional Windows 11 foi desenvolvido pela Microsoft para computadores pessoais (PC) e lançado oficialmente em 2021.

A maioria das características foi mantida por questões de compatibilidade com as versões anteriores, como os caracteres não permitidos nos nomes de arquivos e pastas. Os atalhos de teclado também foram mantidos, com a adição de novos recursos e alterações pontuais.

Algumas das principais novidades incluem:

- **Design renovado:** o Windows 11 apresenta um design mais moderno e elegante, com cantos arredondados e transparências. O menu **Iniciar** foi reposicionado ao centro da barra de tarefas e, agora, inclui ícones de aplicativos recomendados;
- **Novo recurso Snap Layouts:** o *Snap Layouts* permite que as várias janelas abertas sejam organizadas em leiautes predefinidos, facilitando a multitarefa. Esta funcionalidade é válida para múltiplos monitores, permitindo “memorizar” o posicionamento das janelas ao desconectar e conectar novamente a segunda tela. É possível escolher entre vários leiautes diferentes, como lado a lado, quadrado ou vertical, para organizar as janelas abertas. Além disso, o Windows 11 apresenta um novo recurso chamado *Snap Groups*, que permite que se salve e restaure grupos de aplicativos abertos em um determinado momento;
- **Microsoft Teams integrado:** o Windows 11 inclui o Microsoft Teams, permitindo que se faça chamadas de vídeo e áudio diretamente no sistema operacional. Esta integração possibilita acesso rápido aos recursos de videochamadas e videoconferência do Microsoft Teams;
- **Widgets:** o Windows apresenta uma nova área de *widgets* (bugigangas ou ferramentas) que pode ser personalizada para exibir informações relevantes, como notícias, clima e calendário. Os *widgets* são personalizáveis e podem ser redimensionados ou movidos. Atalho de teclado: Windows + W;
- **Desempenho aprimorado:** o Windows 11 foi projetado para ser mais rápido e eficiente do que o Windows 10, com melhorias no desempenho da CPU (processador), GPU (processador gráfico) e memória;
- **Controle de aplicativo inteligente:** é um recurso que

[...] adiciona proteção significativa contra ameaças novas e emergentes bloqueando aplicativos mal-intencionados ou não confiáveis. O Controle de Aplicativo Inteligente também ajuda a bloquear aplicativos potencialmente indesejados, que são aplicativos que podem fazer com que seu dispositivo seja executado lentamente, exibir anúncios inesperados, oferecer software extra que você não queria ou fazer outras coisas que você não espera. (Microsoft)

O Controle de Aplicativo Inteligente opera junto ao software de segurança Microsoft Defender. Para acessar as configurações do Controle de Aplicativo Inteligente, você pode acessar Configurações e, em seguida, Segurança do Windows;

- **PDE (Personal Data Encryption):** um recurso que permite criptografar arquivos e pastas no Windows 11. Ele protege os dados pessoais contra acesso não autorizado, garantindo que apenas o dono ou proprietário possa acessá-los;
- **Segurança aprimorada:** recursos como o TPM 2.0 e o Secure Boot protegem contra ameaças e invasões.

Em concursos públicos, as novas tecnologias e suportes avançados são raramente questionados. As questões aplicadas nas provas envolvem os conceitos básicos e o modo de operação do sistema operacional em um dispositivo computacional padrão (ou tradicional).

O sistema operacional Windows é um software proprietário, ou seja, não tem o núcleo (*kernel*) disponível e o usuário precisa adquirir uma licença de uso da Microsoft.

CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS

No Windows 11, os diretórios são chamados de pastas, e algumas delas são consideradas especiais, pois contêm coleções de arquivos denominadas Bibliotecas.

Ao todo, são **quatro** Bibliotecas: Documentos, Imagens, Músicas e Vídeos. O usuário poderá criar Bibliotecas para sua organização pessoal, uma vez que elas otimizam a organização dos arquivos e pastas, inserindo apenas ligações para os itens em seus locais originais.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ÉTICA PROFISSIONAL APLICADA ÀS ROTINAS ADMINISTRATIVAS E AO USO RESPONSÁVEL DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

A ética profissional trata dos valores e padrões de conduta que orientam o comportamento das pessoas dentro do ambiente de trabalho. Ela não se limita ao cumprimento da lei, mas envolve escolhas diárias sobre como agir com honestidade, lealdade e respeito em relação à instituição, aos colegas e ao público. Quando esses valores são praticados de forma constante, o ambiente fica mais organizado, confiável e previsível para todos.

É importante distinguir ética, moral e legislação. A moral está ligada a costumes e valores de um grupo social, enquanto a lei estabelece regras formais com sanções definidas pelo Estado. Já a ética profissional funciona como um guia para que o trabalhador reflita sobre o que é adequado fazer, mesmo quando a lei não detalha cada situação e quando não há vigilância direta.

No contexto administrativo, a ética profissional se manifesta na forma como o servidor ou empregado lida com prazos, informações, recursos materiais e atendimento ao público.

Atos como priorizar amigos, aceitar vantagens indevidas, “dar um jeitinho” em procedimentos ou omitir dados relevantes vão contra o compromisso com o interesse coletivo e a boa reputação da instituição. A imagem da organização é construída, em grande parte, por essas escolhas rotineiras.

VALORES ÉTICOS

As rotinas administrativas envolvem tarefas como registro de documentos, organização de arquivos, elaboração de relatórios, atendimento telefônico e uso de sistemas internos. Em todas essas atividades aparecem oportunidades para agir de maneira coerente com os valores da instituição ou em sentido contrário. Atitudes simples, como cumprir horários, tratar todos com urbanidade e registrar as informações com exatidão, demonstram respeito às regras e às pessoas atendidas.

Respeito No Atendimento

O atendimento ao público exige postura respeitosa e imparcial. Isso significa evitar tratamento privilegiado com base em amizade, parentesco, afinidade política ou qualquer tipo de discriminação. A impessoalidade não impede a cordialidade, mas orienta para que as decisões sejam tomadas com base em critérios objetivos e normas internas, e não em preferências pessoais.

Outro aspecto ético nas rotinas administrativas é o uso responsável de recursos como computadores, impressoras, telefone, veículos e até o tempo de trabalho. Utilizar a estrutura da instituição para interesses privados, imprimir materiais particulares em grande quantidade ou dedicar boa parte do expediente a assuntos pessoais, ainda que pareça algo inofensivo, prejudica o funcionamento do setor. Além disso, gera sensação de injustiça entre colegas que cumprem suas obrigações corretamente.

Em várias situações do dia a dia, surgem dilemas em que é preciso decidir com base na ética, mesmo sem haver uma regra detalhada para cada caso. Nesses momentos, vale refletir se a conduta seria bem vista se se tornasse pública, se respeita a igualdade de tratamento entre as pessoas e se está alinhada aos valores e ao código de conduta da organização. Essa reflexão ajuda a evitar justificativas baseadas apenas em conveniência pessoal.

- Cumprir a ordem de chegada no atendimento.
- Recusar presentes ou brindes que possam criar sensação de dívida ou favorecer alguém em processos administrativos.
- Registrar informações com fidelidade, sem alterar dados para favorecer uma parte ou encobrir falhas internas.

PROTEÇÃO DE DADOS

As rotinas administrativas frequentemente envolvem acesso a informações pessoais de usuários, dados estratégicos da instituição e documentos restritos. Nesses casos, o sigilo não é apenas uma formalidade: é uma obrigação profissional. Manter confidencialidade significa não revelar, comentar ou compartilhar com terceiros o conteúdo de dados que não são públicos, nem mesmo de forma “informal” em conversas com amigos ou familiares.

Importante!

O fato de o profissional ter acesso a um sistema, processo ou documento não o autoriza a consultar ou divulgar informações fora das finalidades do serviço, pois todo acesso deve ser justificado pela necessidade de desempenho da função.

A proteção de dados também envolve cuidados com senhas, e-mails, impressão de documentos, descarte de papéis e uso de mídias digitais. Senhas pessoais não devem ser compartilhadas, anotadas em locais visíveis ou reutilizadas de forma insegura. Ao imprimir documentos sensíveis, é preciso retirá-los da impressora imediatamente, evitando que terceiros tenham contato com o conteúdo. No descarte, papéis com informações sigilosas devem ser triturados ou destinados a coleta apropriada.

As legislações de proteção de dados vêm reforçando a responsabilidade das instituições e de cada colaborador em relação às informações que tratam. Embora muitas vezes o foco esteja em sistemas e tecnologia, a postura de cada pessoa faz grande diferença, pois conversas em corredores, envio de arquivos

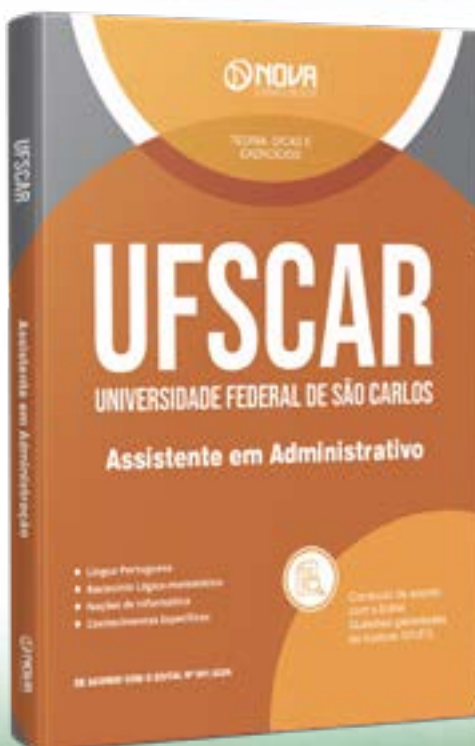
MAIS DE 100 MIL ALUNOS APROVADOS!

 799 APROVADOS NO
BANCO DO BRASIL 2021

 92 APROVADOS
NO TJ-MG 2022

 213 APROVADOS
NO SEAGRI/DF 2022

 337 APROVADOS
NO INSS 2022



GOSTOU DESSA DEMONSTRAÇÃO?

Aproveite o Desconto especial e adquira
a versão completa desse material!

ADQUIRIR MATERIAL COMPLETO