



**UFMT**  
*Assistente em Administração*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura: compreensão e interpretação de variados gêneros discursivos .....	1
As condições de produção de um texto e as marcas composicionais de gêneros textuais diversos.....	7
Variedades linguísticas.....	19
Linguagem formal e informal da escrita padrão, oralidade e escrita.....	20
Significação das palavras: sinonímia, antonímia, denotação e conotação .....	21
Pontuação .....	23
As classes de palavras e suas flexões. Emprego de adjetivos, pronomes, advérbios, conjunções e preposições. Períodos compostos por coordenação e subordinação. Emprego de modos e tempos verbais .....	28
Estrutura e formação das palavras.....	49
Períodos compostos por coordenação e subordinação .....	52
Concordâncias verbal e nominal .....	57
Regências verbal e nominal .....	59
Colocação pronominal.....	61
Coesão e coerência textual .....	63
Argumentação .....	65
Questões .....	66
Gabarito.....	83

## INFORMÁTICA BÁSICA

Hardware: Conceitos básicos, Periféricos, Meios de armazenamento de dados e Processadores .....	1
Software: Conceitos básicos .....	6
Microsoft Windows 10 .....	6
Editores de textos: LibreOffice Writer 7.6.6 e Microsoft Word 2016.....	30
Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 7.6.6 e Microsoft Excel 2016.....	45
Internet: Conceitos básicos e Busca na web.....	59
Navegadores: Microsoft Edge 124.0.2478.67, Mozilla Firefox 125.0.3, Google Chrome 124.0.6367.63.....	63

# SUMÁRIO



Conceito e uso de e-mail.....	67
Segurança da informação .....	70
Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware) .....	73
Questões .....	78
Gabarito.....	88

## CONHECIMENTOS DIVERSOS

Comunicação interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal..	1
Comportamento Humano nas Organizações: Motivação.....	6
Liderança.....	9
Cultura organizacional.....	14
Fundamentos do Comportamento em Grupo.....	18
Diversidade nas organizações .....	18
Trabalho em equipe e conflitos .....	19
Ética na Administração Pública (Decreto nº. 1.171/1994 com as devidas atualizações)	21
Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União (Lei nº. 8.112/1990 com as devidas atualizações).....	25
Constituição Federal de 1988 e alterações posteriores: Da Educação (Título VIII, Capítulo III, Seção I) .....	68
Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº. 9.394/1996 com as devidas atualizações): Da Educação Superior (Título V: Capítulo IV).....	73
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei n.º 13.460/2017) .	77
Acesso à Informação Pública (Lei n.º 12.527/2011).....	84
Documentos administrativos .....	95
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018,e suas alterações) .....	97
Questões .....	119
Gabarito.....	127

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao Público.....	1
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (Lei nº13.460/2017 com as devidas atualizações) .....	10
Acesso à Informação Pública (Lei nº 12.527/2011 com as devidas atualizações).....	10
Documentos: Documentos administrativos: Redação de documentos segundo o Manual de Redação da Presidência da República .....	10
Processo de Comunicação.....	27



Arquivo: Técnicas de arquivamento; Métodos de arquivamento; Classificação de arquivos .....	27
Gestão de documentos; Gestão eletrônica de documentos; Arquivos permanentes.....	45
Relações Humanas no trabalho: Relações interpessoais .....	47
Motivação .....	52
Liderança.....	52
Equipes.....	52
Cultura organizacional.....	56
Noções de Administração: Conceitos, princípios e fundamentos da Administração .....	56
Processos e as funções administrativas .....	67
Noções de Governança e Gestão .....	77
Noções de Planejamento Estratégico: Conceitos e ferramentas; Planejamento Estratégico Situacional; Balanced Scorecard .....	78
Gestão de materiais e patrimônio.....	79
Noções de Gestão por Processos.....	112
Gestão por Projetos.....	114
Conceitos e Ferramentas da Qualidade.....	117
Eficiência, Eficácia e Efetividade.....	122
Noções de Administração Pública: Conceito, natureza e fins; Princípios básicos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência .....	125
Noções de organização administrativa: Centralização, descentralização, concentração e desconcentração; Administração direta e indireta; Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista.....	128
Instrumentos de Planejamento Público: Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual .....	134
Orçamento público .....	225
Receitas públicas .....	235
Despesas Públicas.....	239
Licitações e Contratos Públicos (Lei N.º 14.133/2021 com as devidas atualizações) .....	260
Questões .....	333
Gabarito.....	340

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

- **Gabinete**

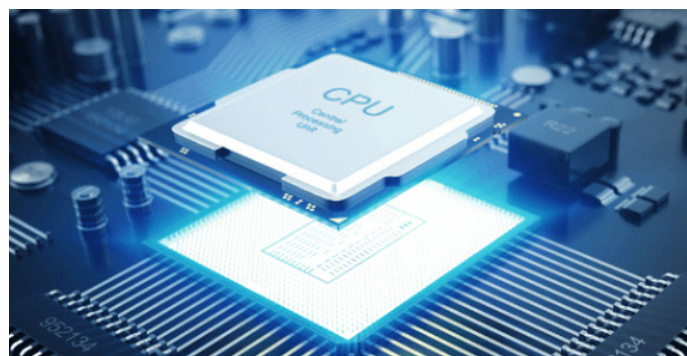
Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



*Gabinete*

- **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



*CPU*



### — Comunicação – Elementos da comunicação, emissor e receptor

Para que uma comunicação aconteça, são necessários seis elementos: O emissor, o receptor, a mensagem, o canal, o contexto e o código.

Em todo ato comunicativo, há um emissor, é ele o responsável por elaborar o texto. O emissor é quem comunica, solicita, expressa seu sentimento, desejo, opinião, enfim, é quem produz a mensagem (escrita, falada ou não verbal).

Se há alguém que elabora, é necessário também alguém para receber tal mensagem. Todo texto é destinado a um público específico, chamado de receptor.

O que está sendo transmitido e recebido? Uma mensagem, que consiste no próprio texto (verbal ou não) que se transmite.

Essa mensagem é transmitida por um canal, isto é, o canal é responsável por veicular a mensagem. São exemplos de canal os suportes que difundem inúmeros gêneros textuais, como: rádio, TV, Internet, jornal, dentre outros.

A mensagem está relacionada a um contexto, também chamado de referente. O contexto ou referente pode ser entendido como o assunto a que a mensagem se refere, ou seja, tudo aquilo que está relacionado a ela.

Por fim, essa mensagem precisa ser expressa por um código, constituído por elementos e regras comuns tanto ao emissor quanto ao receptor. O código usado para redigir esta mensagem é a língua portuguesa. Assim, quando falamos ou escrevemos, usamos o código verbal e, quando usamos a arte, a imaginação e a criatividade, é comum o uso do código não verbal (pintura, gestos etc.).



– Emissor: Chamado também de locutor ou falante, o emissor é aquele que emite a mensagem para um ou mais receptores, por exemplo, uma pessoa, um grupo de indivíduos, uma empresa, dentre outros.

– Receptor: Denominado de interlocutor ou ouvinte, o receptor é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.

– Mensagem: É o objeto utilizado na comunicação, de forma que representa o conteúdo, o conjunto de informações transmitidas pelo locutor.

– Código: Representa o conjunto de signos que serão utilizados na mensagem.

– Canal de comunicação: Corresponde ao local (meio) onde a mensagem será transmitida, por exemplo, jornal, livro, revista, televisão, telefone, dentre outros.

– Contexto: Também chamado de referente, trata-se da situação comunicativa em que estão inseridos o emissor e receptor.

– Ruído da comunicação: Ele ocorre quando a mensagem não é decodificada de forma correta pelo interlocutor, por exemplo, o código utilizado pelo locutor, desconhecido pelo interlocutor, barulho do local, voz baixa, dentre outros fatores.

A comunicação somente será efetivada se o receptor decodificar a mensagem transmitida pelo emissor.



## Conhecimentos Específicos

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduzir, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

### Atender as Expectativas dos Clientes

#### *Podemos considerar que atender significa:*

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

**Clientes Internos:** *os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.*

**Clientes Externos:** *já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.*

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.