



CÓD: OP-023JH-22
7908403523184

CAJAMAR-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJAMAR
ESTADO DE SÃO PAULO - SP

Assistente Administrativo

EDITAL Nº 04/2022

Língua Portuguesa

1. Interpretação de texto	5
2. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, sentido próprio e figurado das palavras	13
3. Ortografia Oficial.	15
4. Pontuação	16
5. Acentuação	17
6. Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).	18
7. Concordância verbal e nominal	25
8. Regência verbal e nominal	27
9. Colocação pronominal	28
10. Crase	28
11. Sintaxe	28

Atualidades (Digital)

1. Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, divulgados na mídia local e/ou nacional, veiculados desde 1º de janeiro de 2021.	39
---	----

Conhecimentos de Informática

1. MSWindows 7 ou versões mais recentes: área de trabalho, área de transferência, ícones, barra de tarefas e ferramentas, comandos e recursos; unidades de armazenamento; conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos; visualização, exibição e manipulação de arquivos e pastas; uso dos menus, programas e aplicativos; painel de controle	41
2. interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010 ou versões mais recentes. MSWord 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; editoração e processamento de textos; propriedades e estrutura básica dos documentos; distribuição de conteúdo na página; formatação; cabeçalho e rodapé; tabelas; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; envelopes, etiquetas, mala-direta; caixas de texto. MS-Excel 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; funcionalidades e estrutura das planilhas; configuração de painéis e células; linhas, colunas, pastas, tabelas e gráficos; formatação; uso de fórmulas, funções e macros; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; controle de quebras e numeração de páginas; validação de dados e obtenção de dados externos; filtros e classificação de dados	48
3. Correio Eletrônico: comandos, atalhos e recursos; uso do correio eletrônico; preparo e envio de mensagens; anexação de arquivos; modos de exibição; organização de e-mails, gerenciador de contatos.	54
4. Internet: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos dos principais navegadores; navegação e princípios de acesso à internet; downloads; conceitos de URL, links, sites, vírus, busca e impressão de páginas.	57

Conhecimentos Específicos

Assistente Administrativo

1. Uso de equipamentos de escritório	69
2. Agenda	71
3. Noções de rotinas da área administrativa	72
4. Ética profissional e sigilo profissional.	73
5. Noções de Administração Pública: Características básicas das organizações formais modernas: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização	75
6. Organização administrativa: centralização, descentralização, concentração e desconcentração; organização administrativa da União; administração direta e indireta	86
7. Gestão de processos.	93
8. Gestão de contratos	103
9. Noções de processos licitatórios.	105
10. Princípios fundamentais da administração pública	116
11. Redação Oficial: Manual de Redação da Presidência da República. Formas de tratamento e abreviação mais utilizadas. Comunicações oficiais.	118
12. Dinâmica das organizações. A Organização como um sistema social.	128

ÍNDICE

13. Cultura organizacional	128
14. Motivação e liderança	134
15. Comunicação	145
16. Processo decisório	146
17. Descentralização. Delegação	151
18. Processo grupal nas organizações. Comunicação interpessoal e intergrupal	153
19. Trabalho em equipe	154
20. Reengenharia organizacional. Ênfase no cliente	156
21. Qualidade e produtividade nas organizações. Princípio de Deming. Relação cliente/fornecedor. Principais ferramentas da qualidade	157
22. Noções de administração de pessoal e recursos humanos. Relação chefe/subordinado	175
23. Impacto do ambiente nas organizações: visão sistêmica	206
24. Poderes e deveres do administrador público	209
25. Improbidade administrativa	211
26. Responsabilidade civil da administração pública	219
27. Controle da administração pública. Tipos e formas de controle. Controle interno e externo. Controle pelos tribunais de contas. Controle judiciário	223
28. Processo administrativo (Lei nº 9.784/1999)	226
29. Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação, anulação, revogação, efeitos	233
30. Contratos administrativos: conceito, características, formalização. Execução do contrato: direito e obrigação das partes, acompanhamento, inexecução do contrato: causas justificadoras, consequências da inexecução, revisão, rescisão e suspensão do contrato. Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, Lei Federal nº 14.133/21 e Lei do Pregão (Lei nº 10.520/2002 e suas alterações)	237
31. Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000): disposições preliminares, execução orçamentária, cumprimento das metas, transparência, controle e fiscalização	246
32. Orçamento público. Princípios orçamentários. Diretrizes orçamentárias. Processo orçamentário	258
33. Arquivologia e gestão de documentos	274
34. Lei de Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011	284
35. Noções de matemática financeira	291

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

Tipologia Textual

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

TEXTO NARRATIVO	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
TEXTO EXPOSITIVO	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
TEXTO DESCRITIVO	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
TEXTO INJUNTIVO	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada "Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas".

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos

postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

A é igual a B.

A é igual a C.

Então: C é igual a B.

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

Todo ruminante é um mamífero.

A vaca é um ruminante.

Logo, a vaca é um mamífero.

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valem para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o auditório, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

"A imaginação é mais importante do que o conhecimento."

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial disse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio “Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz “A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma “Amigo de amigo meu é meu amigo” não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosseiro, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapésada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

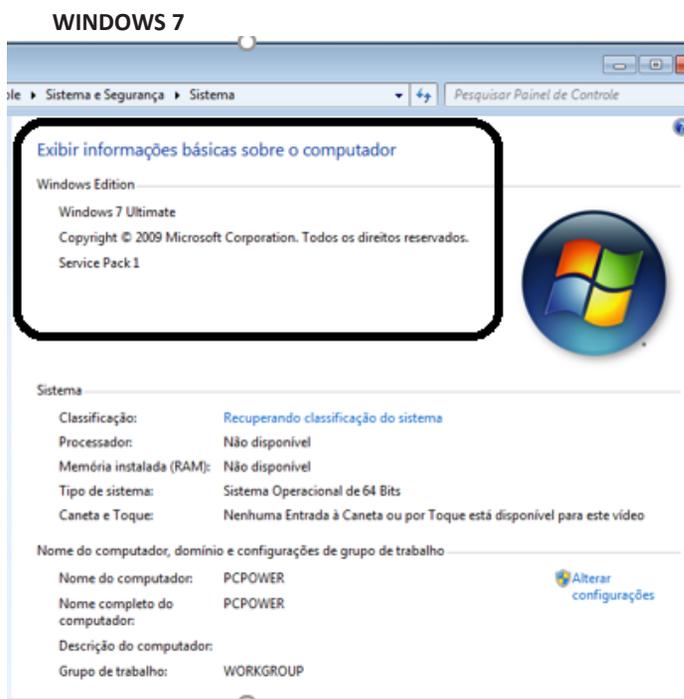
- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz “Todos os políticos são ladrões”, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

- Emprego de noções científicas sem nenhum rigor, fora do contexto adequado, sem o significado apropriado, vulgarizando-as e atribuindo-lhes uma significação subjetiva e grosseira. É o caso, por exemplo, da frase “O imperialismo de certas indústrias não permite que outras cresçam”, em que o termo imperialismo é descabido, uma vez que, a rigor, significa “ação de um Estado visando a reduzir outros à sua dependência política e econômica”.

A boa argumentação é aquela que está de acordo com a situação concreta do texto, que leva em conta os componentes envolvidos na discussão (o tipo de pessoa a quem se dirige a comunicação, o assunto, etc).

CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

MSWINDOWS 7 OU VERSÕES MAIS RECENTES: ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, ÍCONES, BARRA DE TAREFAS E FERRAMENTAS, COMANDOS E RECURSOS; UNIDADES DE ARMAZENAMENTO; CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS; VISUALIZAÇÃO, EXIBIÇÃO E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS; USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS; PAINEL DE CONTROLE



Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.



No caso da figura acima, temos quatro pastas e quatro arquivos.

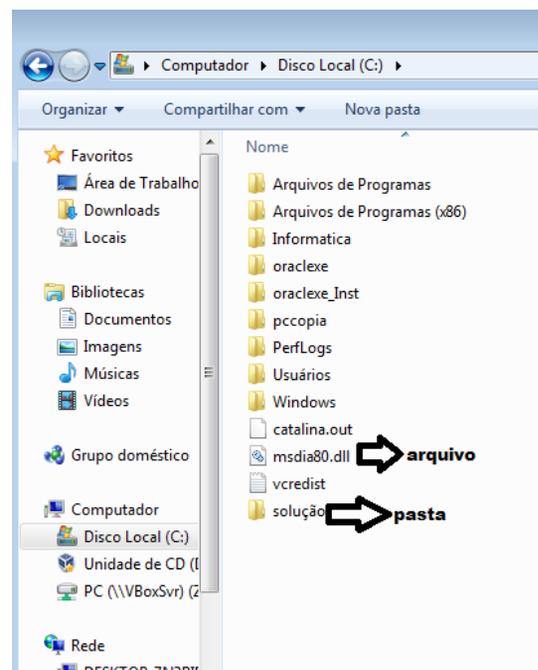
Arquivos e atalhos

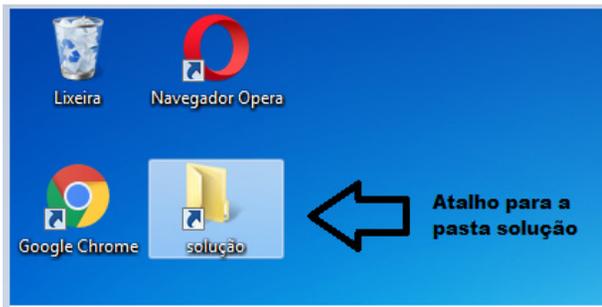
Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado.

Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.

- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.





Área de trabalho do Windows 7



Área de transferência

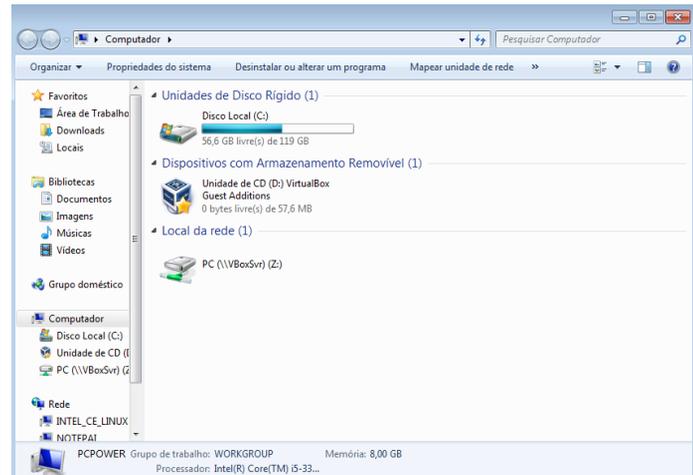
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

– Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

– Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



Uso dos menus



Programas e aplicativos

- Media Player
- Media Center
- Limpeza de disco
- Desfragmentador de disco
- Os jogos do Windows.
- Ferramenta de captura
- Backup e Restore

Interação com o conjunto de aplicativos

Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

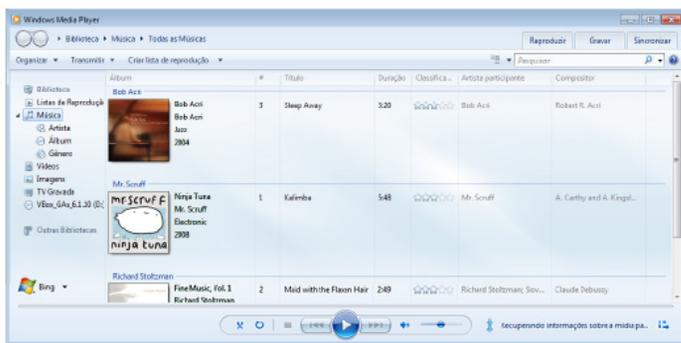
Facilidades



O Windows possui um recurso muito interessante que é o Capturador de Tela, simplesmente podemos, com o mouse, recortar a parte desejada e colar em outro lugar.

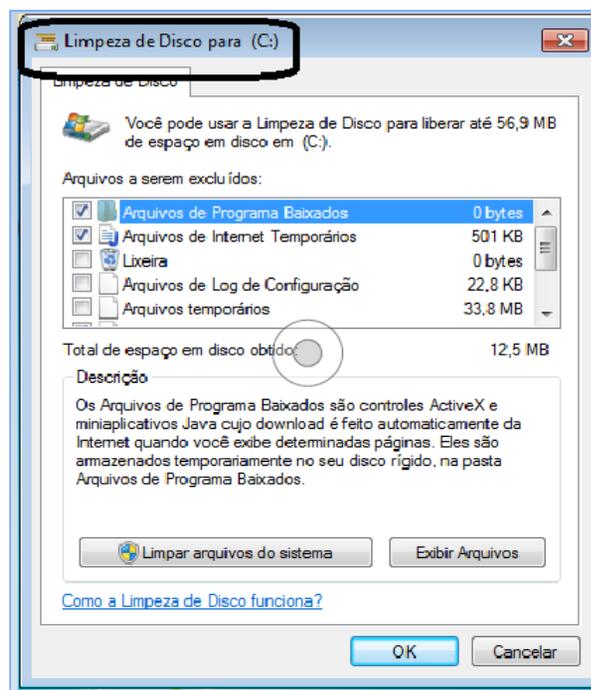
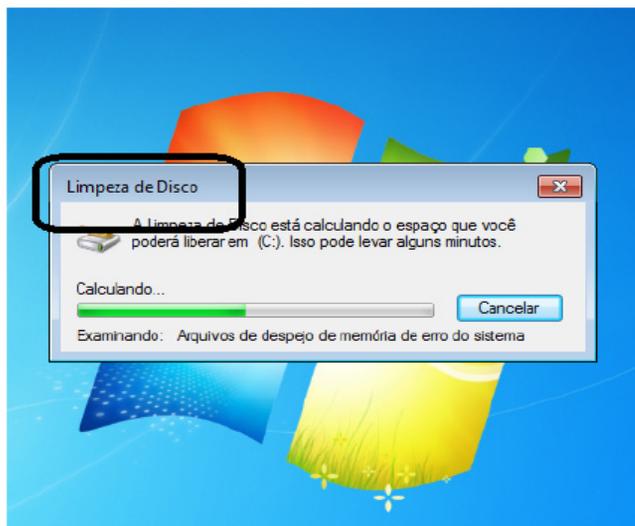
Música e Vídeo

Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.

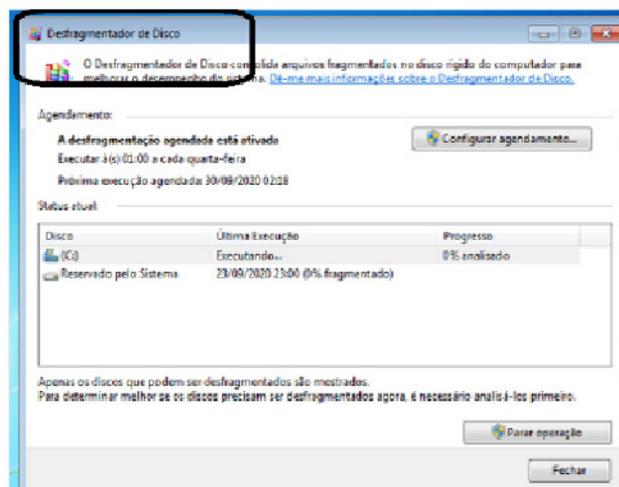


Ferramentas do sistema

• A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

USO DE EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO

Diante da necessidade de organizar, gerenciar, os recursos de suporte e manutenção utilizados pelos usuários, surgiu o Departamento de Suporte e Manutenção, que tem como objetivo atender às necessidades no que diz respeito ao correto uso e manuseio de equipamentos de informática e outros, como os de comunicação áudio visual, permitindo a qualidade dos mesmos e a adequação de transporte, instalação e configuração. Além disso trabalha com os pedidos de manutenção, instalação e configuração de equipamentos obedecendo programação e avaliação dos serviços.

A Seção de Suporte tem como objetivo gerenciar, administrar e operar os equipamentos de uso comum aos usuários, bem como prestar suporte aos usuários nos serviços oferecidos e auxiliar na implantação e execução da política de operação e zelo.

Manutenção:

A Função de Manutenção tem por objetivo prover a manutenção e assistência técnica dos equipamentos

Esta função ainda tem como objetivo a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, promovendo uma vida útil por mais tempo aos mesmos através das aplicações devidas conforme características de cada equipamento

Os equipamentos têm sofrido ao longo dos tempos evoluções importantes:

- Os equipamentos são cada vez mais automatizados. Tornam-se mais compactos, mais complexos e são utilizados de forma mais intensa.

- Os equipamentos são mais “caros” (investimentos mais elevados) com períodos de amortização mais pequenos.

- A exigência imposta por novos métodos de gestão da produção, o “Just-in-Time” exige a eliminação total dos problemas e avarias das máquinas.

A tendência do mundo atual é das pessoas passarem mais tempo em seu ambiente de trabalho do que no aconchego do seu lar. Por mais que o ambiente de trabalho se torne quase como uma segunda “casa”, o funcionário não deve confundir como deve se comportar ou utilizar os equipamentos da empresa, tudo deve seguir uma linha profissional. O computador utilizado no serviço deve ser usado exclusivamente para o auxílio e para o desempenho de suas tarefas durante a carga horária de trabalho. Portanto, a empresa pode monitorar os passos do funcionário, desde que o mesmo esteja ciente disso. A ocorrência mais comum é o monitoramento do histórico de navegação, tendo unicamente o objetivo de garantir a produtividade e impedir a contaminação por vírus ou o extravio de documentação e informações confidenciais. Com a crescente utilização da internet em práticas ilícitas, as empresas estão dispensando um cuidado maior para que esse tipo de prática não ocorra em suas dependências.

Utilizar os equipamentos da empresa para fins pessoais como gravar músicas, filmes, fotos pessoais, etc., podem ser visto com desconfiança pelas empresas, pois podem contaminar o equipamento com qualquer tipo de vírus ou fazer com que a máquina se torne mais lenta por causa do excesso de arquivos.

Vale lembrar que, em caso de mau uso dos equipamentos, a empresa está amparada pela lei (artigo 462, parágrafo 1º da CLT) para efetuar descontos nos salários “em caso de dano causado pelo empregado, desde que esta possibilidade tenha sido acordada (termo de responsabilidade pela integridade dos bens da empresa assinado no ato da contratação) ou na ocorrência de dolo de sua parte”.¹

Os principais materiais existentes num escritório

- Computadores: são utilizados para finalidades diversas, sendo estas, por exemplo, contabilidade, envio de e-mails, apresentações e outras.

Atualmente, tamanhos e modelos são vários, o que deverá ser dimensionado de acordo com o propósito do escritório.

- Impressoras e máquinas de retalhar de papel (fragmentadoras): impressoras são completamente vitais para a impressão de documentos importantes, e uma máquina retalhamento é um equipamento de destruição de informações classificadas.

- Calculadoras: serve para fazer cálculos mais rápidos.

- Máquina de fax: serve para o envio mais rápido e mais fácil de um documento importante. A realidade da digitalização, vale lembrar, ainda não se faz presente em boa parte dos escritórios.

- Gavetas e mesas: para guardar documentos e relatórios e, desse modo, auxiliar na organização do escritório. Devem também ser dimensionadas de acordo com propósito do escritório, sem, portanto, perturbar seu bom funcionamento.

- Cadeiras: devem ser confortáveis e resistentes, o que irá assegurar um confortável cenário de trabalho e contribuirá para melhor produtividade.

- Telefones: importante para a comunicação dentro e fora do escritório.

- Material de escrita e papel: o papel físico ainda é uma formalidade presente nos escritórios.

Telefone

Essencial, é um dos aliados mais importantes da comunicação entre o profissional do secretariado e seus contatos para coleta e envio de informações.

Ele deve ficar sobre a mesa, ao alcance fácil. E, no caso de ser uma central PABX, o profissional deve ter acesso à lista com os ramais dos outros setores para transmitir e atender várias ligações.

O profissional deve, portanto, se informar primeiramente sobre o funcionamento adequado do aparelho para, assim, evitar sua má ou subutilização.

Fax

Funciona também como telefone, mas com uma vantagem: recebe e envia dados escritos. Ainda é utilizado em algumas empresas para recebimento de cópias de diversos documentos, cotações e comprovantes.

¹ Fonte: www.brasilecola.uol.com.br

O aparelho deve ser recarregado com bobinas de papel específico. Para haver a transmissão de documentos via fax, é necessário que seja liberado, por parte do destinatário, um sinal eletrônico. Portanto, o funcionário deve conhecer também o funcionamento deste equipamento.

Fotocopiadoras ou xerox

Servem para fazer cópias de documentos. É importante que o funcionário domine seu funcionamento, sabendo, por exemplo, como substituir tintas ou *tonners* e recarregar as folhas de papel. Alguns modelos de fotocopiadoras possuem portas USB e trabalham em rede, funcionando também como impressora.

Deverá estar em local propício, prático e de livre acesso, para que não atrapalhe a rotina.

Calculadoras

São importantes por realizar operações matemáticas de forma rápida. No caso da secretária ou secretário, que fica muitas vezes responsável pelo pagamento e recebimento de contas, é indispensável ter uma calculadora sempre à mão.

Agenda

A agenda representa o trabalho da escritório, é a organização evidenciada em páginas. É responsável por lembrar eventos, providências, pagamentos e tudo mais que o funcionário não daria conta de lembrar se não houvesse o registro.

Alguns objetos como canetas, blocos de anotações, furadores, grampeadores, carimbos, clips e tesouras são muito úteis e devem estar sempre acessíveis na rotina diária do escritório. São pequenos no tamanho, mas tornam-se importantes, principalmente, em tarefas simples e que requerem rapidez.

Pen drive

O pen drive é um dispositivo portátil que armazena arquivos de computador. Com uma quantidade razoável de espaço para guardar documentos em formato digital, os pen drives têm se tornado essenciais na rotina do profissional da secretaria.

Com ele, é possível transferir arquivos para outros computadores, além de guardar modelos de cartas e demais documentos necessários na rotina secretarial.

Computador

O computador é uma ferramenta essencial para melhorar o desempenho do profissional num escritório. Ligado em rede e conectado à internet, alcança outros setores do local de trabalho e outras empresas através de sites e e-mails.

Para usufruir ao máximo dos recursos do computador, é necessário que a secretária ou secretário tenha, ao menos, conhecimentos básicos na área de informática

Impressoras

São utilizadas em conjunto com o computador e servem para imprimir diversos documentos. O profissional deverá, também, saber manusear essa ferramenta.

Geralmente, estão conectadas ao computador e ficam próximas deste. No caso de ser utilizada em rede, é necessário que, imediatamente após enviar a solicitação de impressão pelo computador, o funcionário vá até o local de saída do documento que foi impresso. Há opções de impressões em preto e branco e coloridas.

Equipamentos para eventos

Além de conhecer os equipamentos usados em sua rotina diária, o funcionário precisa dominar o funcionamento de alguns equipamentos usados em eventos como congressos, reuniões, apresentações e etc.

Tais equipamentos tornam as apresentações e reuniões mais objetivas, atrativas e organizadas. Veja a seguir alguns equipamentos usados nestes eventos:

Flip chart

O *flip chart* (ou cavalete) é utilizado em apresentações menores. Corresponde a um grande bloco de papel, colocado em frente ao público, onde o apresentador, com um pincel atômico, expõe suas ideias.

Notebook

Trata-se de um computador portátil e recarregável por bateria. Sendo assim, é mais leve e compacto. Pode ser transportado e utilizado em diferentes lugares com facilidade.

Geralmente, contém tela de LCD (cristal líquido), acoplado teclado, mouse (*touchpad*), unidade de disco rígido, portas para conectividade USB e de rede, saída para VGA, HDMI, portabilidade para fax/modem e gravadores de CD/DVD. Em várias atividades, é utilizado como substituto do computador convencional.

Retroprojektor

É, com certeza, o recurso mais moderno para se utilizar em apresentações. Geralmente, trabalha em conjunto com o notebook ou computador, refletindo em uma tela o projeto criado pelo usuário. Essa apresentação pode conter vídeos, imagens, sons, textos e tudo o mais que seja necessário demonstrar no evento.

Aparelho de DVD

Desde seu lançamento, os aparelhos de DVD se aprimoraram em substituir com sucesso os videocassetes. A tecnologia trouxe uma melhor sincronização entre áudio e vídeo, além de oferecer uma variedade de recursos para atender as mais atuais e diversas necessidades, como conexão HDMI, entrada USB, leitura de arquivos de música e imagem.

Portanto, ele pode também ser utilizado numa reunião, ou apresentação para demonstração de arquivos de vídeo, som ou imagem.

Microfones

O uso de microfones é essencial na maioria das apresentações, principalmente se o público for grande. É importante garantir o bom funcionamento do equipamento, no mínimo, um dia antes da apresentação. Caso haja algum problema, providencie a solução o mais rápido possível.

Programas e sistemas do computador

Além dos equipamentos, o funcionário muitas vezes precisa utilizar sistemas de computador específicos para seu atendimento e agendamento. Ele deve, portanto, ser capacitado no programa usado em sua empresa e, sempre que tiver dúvidas, entrar em contato com o responsável pelo suporte do sistema usado.

Como exemplo, há os programas administrativos de agendamento e controle financeiro, que muitas vezes, o próprio funcionário precisa utilizar para agendar compromissos, consultas de pacientes, programar pagamentos e recebimentos relacionados à sua atividade e etc.

Como visto, é importante que o funcionário tenha acesso a diferentes tipos de equipamentos e conheça o funcionamento dos sistemas usados em seu computador para otimizar seu trabalho e seu apoio ao executivo da empresa.²

² Fonte: www.grancursosonline.com.br

Uma visão geral do software

Software	Pessoal	Trabalho de grupo	Empresa
Software básico	Sistemas operacionais de computador pessoal e workstation.	Sistemas operacionais de rede.	Sistemas operacionais de computador de médio porte e mainframes.
Software aplicativo	Processadores de texto, planilhas eletrônicas, bancos de dados e gráficos.	Correio eletrônico, agendamento de grupo, trabalho compartilhado.	Razão, entrada de pedidos, folhas de pagamento e recursos humanos.

AGENDA

Organizar uma agenda não é uma tarefa tão fácil quanto parece. É preciso que as partes envolvidas trabalhem em conjunto para que ela funcione perfeitamente.

Um secretário não pode organizar a agenda de seu diretor sozinho, ela precisa da colaboração dele para que todos os compromissos sejam cumpridos conforme a necessidade.

Alguns executivos costumam decidir seus compromissos sempre de última hora. E quem acaba prejudicada é a secretária, que precisa reorganizar novamente todos os compromissos.

Mas se seu diretor costuma seguir sua agenda a risca, segue algumas dicas importantes antes de confirmar um compromisso:

* Precisa confirmar a presença dele em uma reunião? Antes de dizer “sim, ele estará presente.” É necessário que você o comunique primeiro. Assim, você não corre o risco de confirmar justamente nos dias que ele estará ausente do escritório.

* Não sabe quanto tempo vai durar a reunião? No dia que for agendar já se informe qual será o prazo necessário para a mesma, assim você consegue deixar tempo suficiente.

* Lembre de deixar 15 minutos a mais, geralmente reuniões de negócios costumam se estender um pouco mais.

* Deixe um pequeno intervalo de 15 minutos a cada duas horas de compromissos. Neste tempo você consegue passar um recado importante, seu diretor uma ligação que seja necessária ou até mesmo tomar um cafezinho.

* Logo que chegar ao escritório, revise toda a agenda e passe os compromissos para seu diretor. Alguns preferem receber via e-mail, telefone, mensagem no celular e até a tradicional agenda de papel.

PARA O PROFISSIONAL SE ORGANIZAR MELHOR

1. Coloque tudo no papel

O primeiro passo para o profissional se organizar melhor é colocar tudo no papel, preferencialmente em uma agenda. Isso permitirá que você minimize as chances de esquecer algum compromisso e ainda dará a possibilidade de consultar as suas tarefas, procurar por números de telefone ou observar os detalhes de seus afazeres.

O ideal mesmo é que você consiga fazer isso no dia anterior ou, no máximo, de manhã cedo, antes de uma reunião, por exemplo. Quanto mais antecedência, mais tempo você terá para elaborar o seu planejamento e menores serão as chances de que você se esqueça de algo. Escolha a alternativa que melhor se encaixa no seu gosto pessoal.

2. Defina bem as prioridades

Outra ação importante para o profissional se organizar melhor é traçar uma boa definição de suas prioridades, percebendo quais tarefas são realmente essenciais e quais não são. Não fique com a consciência pesada por fazer isso, pois nem todos os compromissos agendados têm a mesma importância para você e para o sucesso do seu empreendimento.

Quando estiver definindo a sua lista, determine quais são os assuntos de maior relevância. Uma boa ideia é colocar números à frente dos seus afazeres, em ordem crescente de relevância. Não gaste horas preciosas e nem priorize temas que pouco tendem a aumentar a sua produtividade, por exemplo.

3. Use as listas a seu favor

Como dissemos, definir suas prioridades é fundamental e, para fazer isso de maneira correta, você pode usar listas. Comece pelas atividades recorrentes e importantes, como contato com os clientes, pagamento de contas mensais e outras. Depois, organize as tarefas por prioridades, separando o que precisa ser feito em cada dia e o que é mais flexível.

Para finalizar essa etapa, crie checklists com o que deve ser concluído e aproveite para assinalar, no papel, quando cumprir essas tarefas. Você pode listar, por exemplo, todas as contas e ir marcando as que já foram pagas.