



# CRESS-RS

**CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RIO  
GRANDE DO SUL**

**AGENTE ADMINISTRATIVO**

EDITAL Nº 1, DE 22  
DE DEZEMBRO DE 2025

CÓD: OP-065JN-26  
7908403587001

---

ÍNDICE

---

## Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos: 1análise de textos variados, incluindo digitais (e-mails, redes sociais) e multimodais (gráficos, tabelas).....	7
2. Identificação de tipos textuais .....	10
3. Figuras de linguagem; denotação e conotação.....	14
4. Análise linguística e semântica: ortografia oficial .....	18
5. Significado de palavras (sinônimos, antônimos, etc.) .....	21
6. Emprego das classes de palavras e colocação de pronomes .....	24
7. Estruturação textual: coesão, coerência e uso de conectores .....	31
8. Emprego correto de tempos e modos verbais.....	32
9. Sintaxe: estrutura de orações e períodos; relações de coordenação e subordinação .....	35
10. Concordância verbal e nominal .....	40
11. Regência verbal e nominal e uso da crase .....	41
12. Pontuação: uso correto dos sinais de pontuação .....	43
13. Reescrita e produção textual; reescrita de frases e textos .....	44
14. Adequação da linguagem a diferentes contextos .....	45

## Raciocínio Lógico e Matemática

1. Matemática básica: operações com conjuntos numéricos .....	57
2. Razão, proporção .....	68
3. Porcentagem.....	70
4. Regra de três (simples e composta).....	71
5. Funções e equações (1º e 2º graus).....	73
6. Progressões (aritmética e geométrica) .....	81
7. Análise combinatória e probabilidade: princípios de contagem (arranjos, combinações, permutações). noções de probabilidade.....	85
8. Raciocínio lógico: estruturas lógicas e argumentação (dedução, indução). diagramas lógicos. proposições e conectivos. ....	91
9. Raciocínio analítico e espacial: raciocínio verbal, matemático e sequencial. orientação no espaço e no tempo .....	101
10. Análise de dados: estatística básica (média moda, mediana). interpretação de gráficos e tabelas .....	116
11. Matemática financeira: juros simples e compostos. descontos e taxas.....	120

## Noções de Informática

1. Conceitos fundamentais: hardware, software e periféricos .....	131
2. Aplicativos de escritório e comunicação: editores de texto, planilhas e apresentações (microsoft 365, google workspace).....	132
3. Ferramentas de comunicação (teams, meet) .....	144
4. Sistemas operacionais: noções de windows (10 e 11). organização de arquivos e pastas .....	151
5. Sistemas móveis (android e ios).....	159
6. Redes e internet: conceitos básicos de redesinternet e intranet. navegadores (chrome, firefox, edge), sites de busca.....	161
7. Uso de e-mail (outlook, webmail).....	168

---

## ÍNDICE

---

8. Gerenciamento e segurança da informação: segurança (vírus, antivírus, firewall) .....	172
9. Procedimentos de backup .....	174
10. Armazenamento em nuvem (onedrive, google drive) .....	175
11. Transformação digital: conceitos básicos de inteligência artificial e computação em nuvem .....	176

## Legislação e Ética na Administração Pública

1. Ética no setor público: conceito de ética na função pública; princípios fundamentais da administração pública .....	183
2. Improbidade administrativa: noções da lei nº 8.429/1992.....	185
3. Processo administrativo: noções da lei nº 9.784/1999, direitos e deveres .....	195
4. Transparéncia e acesso à informação: noções da lei nº 12.527/2011 e seus decretos .....	201
5. Proteção de dados pessoais: noções da lei geral de proteção de dados - Igpd (lei nº 13.709/2018) .....	209

## Conhecimentos Específicos Agente administrativo

1. Noções de administração: funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	227
2. Noções de administração financeira.....	236
3. Administração de pessoas .....	239
4. Administração de materiais .....	242
5. Procedimentos administrativos e manuais administrativos .....	260
6. Organização e métodos .....	263
7. Gestão de estoque e suprimentos de escritório .....	263
8. Organização e estrutura organizacional: conceito e tipos de estrutura organizacional.....	264
9. Relações humanas e desempenho profissional. desenvolvimento de equipes de trabalho.....	265
10. Noções de cidadania e relações públicas.....	271
11. Comunicação organizacional: comunicação interna e externa .....	274
12. Redação oficial de documentos. tipos de documentos administrativos.....	280
13. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	294
14. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	294
15. Atendimento ao público: qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, condutaobjetividade.....	295
16. Postura profissional e relações interpessoais .....	299
17. Atendimento telefônico e presencial .....	299
18. Atendimento a públicos internos e externos .....	301
19. Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento. eficácia no comportamento interpessoal. fatores positivos do relacionamento. comportamento receptivo e defensivo. empatia e compreensão mútua .....	302
20. Organização e controle de documentos: noções de arquivologia. tipos de arquivos e métodos de arquivamento. gestão eletrônica de documentos. digitalização de documentos.....	307

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS: ANÁLISE DE TEXTOS VARIADOS, INCLUINDO DIGITAIS (E-MAILS, REDES SOCIAIS) E MULTIMODAIS (GRÁFICOS, TABELAS)

### TIPOS DE TEXTO: VERBAIS, DIGITAIS E MULTIMODAIS

Para compreender e interpretar bem qualquer tipo de texto em provas de concurso, é essencial conhecer as diferentes formas que os textos podem assumir. Cada tipo exige uma abordagem de leitura específica e apresenta desafios próprios. Nesta seção, vamos diferenciar os principais tipos de texto cobrados em provas, com ênfase especial nos digitais e multimodais.

#### Textos verbais: o ponto de partida da leitura tradicional

Os textos verbais são aqueles compostos exclusivamente por palavras, escritas ou faladas. Em provas, normalmente se apresentam em forma de:

- Artigos de opinião
- Crônicas
- Notícias
- Contos
- Fragmentos de romances
- Textos dissertativo-argumentativos

A compreensão desses textos exige atenção a elementos como:

- Tema e ideia central
- Estrutura textual (introdução, desenvolvimento e conclusão)
- Relações de causa e consequência
- Conectores (como portanto, contudo, logo)
- Figuras de linguagem e recursos expressivos

Bancas como a FCC e a Vunesp costumam explorar questões sobre inferência, intenção do autor, sentido de expressões e coesão textual.

#### Textos digitais: e-mails, mensagens e redes sociais nas provas

Os textos digitais são cada vez mais comuns nas provas de concurso, pois refletem situações cotidianas de comunicação no ambiente de trabalho e na vida pessoal. Eles se apresentam em formatos como:

- E-mails profissionais
- Postagens em redes sociais

- Comentários online

- Mensagens de aplicativos de conversa (como WhatsApp)

Esses textos possuem características próprias:

- Linguagem mais direta e informal (dependendo do contexto)
- Uso de emojis, hashtags e abreviações
- Presença de elementos visuais (como imagens ou prints)
- Estrutura específica, como saudação, corpo do texto e despedida (no caso de e-mails)

#### Exemplo de questão típica:

Uma postagem no Twitter pode ser cobrada para avaliar a compreensão do subentendido, ironia, opinião implícita ou mesmo o impacto da linguagem usada pelo autor.

#### Textos multimodais: integração entre linguagem verbal e não verbal

Textos multimodais são aqueles que combinam diferentes modos de linguagem, especialmente o verbal (palavras) e o não verbal (imagens, gráficos, diagramas, tabelas, mapas etc). Esses textos exigem do candidato uma leitura integrada, ou seja, a capacidade de interpretar o conteúdo verbal em conjunto com os elementos visuais.

São exemplos de textos multimodais:

- Gráficos de barras, pizza ou linha
- Tabelas comparativas
- Infográficos
- Anúncios publicitários com imagem e texto
- Charges e tirinhas
- Diagramas e mapas

#### Aspectos a observar em textos multimodais:

- Título e legendas (ajudam a identificar o tema e a organização dos dados)
- Relação entre texto e imagem (eles se complementam ou se contradizem?)
- Destaques visuais (cores, negrito, setas) que indicam pontos principais
- Escalas, proporções e medidas nos gráficos
- Contexto de circulação (em que situação esse texto apareceu?)

---

AMOSTRA

---

**Exemplo prático:**

Em uma tabela sobre gastos públicos, o candidato pode ter que identificar tendências, fazer comparações ou inferir consequências com base nos dados apresentados.

**ESTRATÉGIAS PARA INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS****DIGITAIS (E-MAILS E REDES SOCIAIS)**

Com a inserção cada vez maior das tecnologias no cotidiano, as bancas examinadoras passaram a incorporar, nas provas de concursos públicos, textos digitais como e-mails, postagens de redes sociais e mensagens instantâneas. Esse tipo de texto exige do candidato habilidades específicas de leitura e interpretação, que vão além da mera compreensão literal.

Ao contrário dos textos tradicionais, os textos digitais envolvem múltiplos elementos comunicativos, como emojis, hiperlinks, marcas de tempo, perfis de usuários e até abreviaturas informais. Com isso, é fundamental que o candidato saiba como abordar esse tipo de conteúdo com atenção à linguagem, ao contexto e à intencionalidade.

**►Compreensão do contexto comunicativo**

Todo texto digital está inserido em um contexto de comunicação. Antes de tentar interpretar uma postagem ou mensagem, é importante observar:

- **Quem é o emissor?** (Pessoa física, empresa, órgão público)
- **Quem é o receptor?** (Individual, coletivo, público específico)
- **Qual o canal?** (WhatsApp, e-mail, Instagram, Twitter)
- **Qual o objetivo da mensagem?** (Informar, pedir, criticar, elogiar, divulgar)

Essa leitura contextual ajuda o candidato a entender melhor a intenção do autor, elemento muito cobrado por bancas como a FGV e FCC, que gostam de explorar ironias, críticas implícitas e duplos sentidos.

**►Análise da linguagem utilizada**

A linguagem nos textos digitais pode variar bastante. Ela pode ser:

- **Formal**, como em um e-mail profissional enviado por uma empresa ou órgão público.
- **Informal**, como em uma mensagem entre colegas ou postagens pessoais em redes sociais.
- **Híbrida**, quando há uma combinação entre termos técnicos e expressões coloquiais.

Atenção especial deve ser dada a:

- **Abreviações** (vc, pq, tb, blz)
- **Emojis** (que podem alterar o sentido da mensagem)
- **Pontuação expressiva** (uso de reticências, interjeições, exclamações)
- **Hashtags e menções** (que indicam o tema central ou os interlocutores da mensagem)

**Exemplo:**

Uma frase como “Ótimo serviço... só que não 🙁” contém ironia que só pode ser percebida com a leitura atenta do contexto e do emoji final.

**►Estrutura dos textos digitais**

Cada tipo de texto digital possui uma estrutura específica, que o candidato precisa reconhecer para localizar rapidamente as informações mais relevantes.

**E-mails** geralmente contêm:

- Campo de assunto
- Saudação inicial
- Corpo do texto
- Fecho e assinatura

**Mensagens e postagens** podem ter:

- Nome de usuário ou remetente
- Texto principal
- Reações (curtidas, comentários)
- Data e hora da postagem
- Elementos multimídia (fotos, vídeos, links)

Reconhecer essas partes facilita a identificação da informação central e do tom adotado pelo autor.

**►Inferência e leitura nas entrelinhas**

Em muitos textos digitais, a mensagem principal não está explícita. É comum haver ironia, sarcasmo, crítica velada ou jogos de palavras. Saber inferir o que está sendo dito é uma habilidade fundamental.

Exemplos de situações em que a inferência é necessária:

- Uma crítica disfarçada de elogio (ironia)
- Um comentário que só faz sentido dentro de um contexto cultural (intertextualidade)
- Um post que remete a um fato recente, exigindo conhecimento prévio do leitor

As bancas frequentemente elaboram questões pedindo ao candidato para identificar o posicionamento do autor, a função da linguagem ou a intenção implícita.

**►Leitura de comentários e interações**

Algumas questões trazem postagens com respostas de outros usuários, exigindo análise da repercussão da mensagem original. O candidato deve observar:

- Se a resposta concorda ou contesta a postagem inicial
- O tom da resposta (educado, agressivo, sarcástico)
- A linguagem usada por diferentes interlocutores

# RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

## MATEMÁTICA BÁSICA: OPERAÇÕES COM CONJUNTOS NUMÉRICOS

O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves {}. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos.

Exemplo:  $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$ .

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

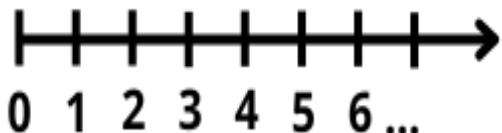
### CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS ( $\mathbb{N}$ )

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como  $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

- $\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$  ou  $\mathbb{N}^* = \mathbb{N} - \{0\}$ : conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.
- $\mathbb{N}_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$ , em que  $n \in \mathbb{N}$ : conjunto dos números naturais pares.
- $\mathbb{N}_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$ , em que  $n \in \mathbb{N}$ : conjunto dos números naturais ímpares.
- $\mathbb{P} = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$ : conjunto dos números naturais primos.



### ► Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

#### Adição

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo:  $6 + 4 = 10$ , onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

#### Subtração

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando quando  $a - b$  tal que  $a \geq b$ .

Exemplo:  $200 - 193 = 7$ , onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

#### Multiplicação

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo:  $3 \times 5 = 15$ , onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes:

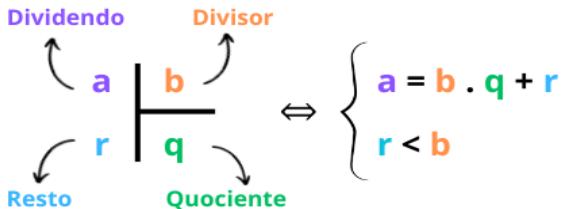
$$3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15.$$

Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ". ", para indicar a multiplicação.

#### Divisão

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, obtemos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural de forma exata. Quando a divisão não é exata, temos um resto diferente de zero.



---

AMOSTRA

---

Princípios fundamentais da divisão de números naturais:

- Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. Exemplo:  $45 : 9 = 5$
- Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. Exemplo:  $45 = 5 \times 9$
- A divisão de um número natural  $n$  por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse  $q$ , então poderíamos escrever:  $n \div 0 = q$  e isto significaria que:  $n = 0 \times q = 0$  o que não é correto! Assim, a divisão de  $n$  por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

#### Propriedades da Adição e da Multiplicação de Naturais

Para todo  $a, b$  e  $c$  em  $\mathbb{N}$

- **Associativa da adição:**  $(a + b) + c = a + (b + c)$
- **Comutativa da adição:**  $a + b = b + a$
- **Elemento neutro da adição:**  $a + 0 = a$
- **Associativa da multiplicação:**  $(a.b).c = a.(b.c)$
- **Comutativa da multiplicação:**  $a.b = b.a$
- **Elemento neutro da multiplicação:**  $a.1 = a$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à adição:**  $a.(b+c) = ab + ac$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:**  $a.(b-c) = ab - ac$
- **Fechamento:** tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

Exemplo 1: Em uma gráfica, a máquina utilizada para imprimir certo tipo de calendário está com defeito, e, após imprimir 5 calendários perfeitos (P), o próximo sai com defeito (D), conforme mostra o esquema. Considerando que, ao se imprimir um lote com 5 000 calendários, os cinco primeiros saíram perfeitos e o sexto saiu com defeito e que essa mesma sequência se manteve durante toda a impressão do lote, é correto dizer que o número de calendários perfeitos desse lote foi

- (A) 3 642.  
 (B) 3 828.  
 (C) 4 093.  
 (D) 4 167.  
 (E) 4 256.

Resolução:

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):

$$5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2.$$

Isto significa que saíram  $833 \cdot 5 = 4165$  calendários perfeitos, mais 2 calendários perfeitos que restaram na conta de divisão.

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

Resposta: D.

Exemplo 2: João e Maria disputaram a prefeitura de uma determinada cidade que possui apenas duas zonas eleitorais. Ao final da sua apuração o Tribunal Regional Eleitoral divulgou a seguinte tabela com os resultados da eleição. A quantidade de eleitores desta cidade é:

	1ª Zona Eleitoral	2ª Zona Eleitoral
<b>João</b>	1750	2245
<b>Maria</b>	850	2320
<b>Nulos</b>	150	217
<b>Brancos</b>	18	25
<b>Abstenções</b>	183	175

- (A) 3995  
 (B) 7165  
 (C) 7532  
 (D) 7575  
 (E) 7933

Resolução:

Vamos somar a 1ª Zona:  $1750 + 850 + 150 + 18 + 183 = 2951$

2ª Zona:  $2245 + 2320 + 217 + 25 + 175 = 4982$

Somando os dois:  $2951 + 4982 = 7933$

Resposta: E.

Exemplo 3: Uma escola organizou um concurso de redação com a participação de 450 alunos. Cada aluno que participou recebeu um lápis e uma caneta. Sabendo que cada caixa de lápis contém 30 unidades e cada caixa de canetas contém 25 unidades, quantas caixas de lápis e de canetas foram necessárias para atender todos os alunos?

- (A) 15 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.  
 (B) 16 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.  
 (C) 15 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.  
 (D) 16 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.  
 (E) 17 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.

Resolução:

Número de lápis: 450. Dividindo pelo número de lápis por caixa:  $450 \div 30 = 15$

Número de canetas: 450. Dividindo pelo número de canetas por caixa:  $450 \div 25 = 18$ .

Resposta: A.

Exemplo 4. Em uma sala de aula com 32 alunos, todos participaram de uma brincadeira em que formaram grupos de 6 pessoas. No final, sobrou uma quantidade de alunos que não conseguiram formar um grupo completo. Quantos alunos ficaram sem grupo completo?

- (A) 1  
 (B) 2  
 (C) 3  
 (D) 4  
 (E) 5

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## CONCEITOS FUNDAMENTAIS: HARDWARE, SOFTWARE E PERIFÉRICOS

### Hardware

O hardware é a parte física do computador, composta por todos os componentes e dispositivos que podem ser tocados, como placas, cabos, memórias, dispositivos de entrada e saída, entre outros. Ele é dividido em várias categorias com base em sua função: componentes internos, dispositivos de entrada, dispositivos de saída e dispositivos de armazenamento.

### Componentes Internos

- **Placa-mãe (Motherboard):** É o principal componente do computador, responsável por conectar todos os outros dispositivos. Ela contém slots para o processador, memória RAM, discos de armazenamento e placas de expansão.
- **Processador (CPU - Central Processing Unit):** Conhecido como o “cérebro” do computador, o processador executa as instruções dos programas e realiza cálculos. Ele é dividido em:
  - Unidade de Controle (UC): Gerencia a execução das instruções.
  - Unidade Lógica e Aritmética (ULA): Realiza cálculos matemáticos e operações lógicas.
- **Memória RAM (Random Access Memory):** Uma memória volátil e temporária usada para armazenar dados dos programas em execução. Perde seu conteúdo ao desligar o computador.
- **Memória ROM (Read Only Memory):** Uma memória não volátil que armazena instruções permanentes, como o BIOS, essencial para inicializar o computador.
- **Memória Cache:** Uma memória extremamente rápida que armazena dados frequentemente usados pelo processador, acelerando o desempenho.
- **Placa de Vídeo (GPU - Graphics Processing Unit):** Responsável por processar imagens e vídeos, essencial para gráficos avançados e jogos.
- **Fonte de Alimentação:** Fornece energia elétrica para todos os componentes do computador.
- **Placa de Rede:** Permite a conexão do computador a redes locais ou à internet, podendo ser com fio ou sem fio.

### Dispositivos de Entrada

- **Teclado:** Permite inserir informações no computador através de teclas.
- **Mouse:** Facilita a interação com interfaces gráficas.
- **Microfone:** Capta áudio para comunicação ou gravação.

- **Scanner:** Converte documentos físicos em arquivos digitais.
- **Webcam:** Captura imagens e vídeos.

### Dispositivos de Saída

- **Monitor:** Exibe imagens, vídeos e informações ao usuário.
- **Impressora:** Produz cópias físicas de documentos ou imagens.
- **Caixas de Som/Fones de Ouvido:** Reproduzem áudio.
- **Projetores:** Apresentam imagens ou vídeos em grandes superfícies.

### Dispositivos de Entrada e Saída (I/O)

- Alguns dispositivos desempenham as duas funções:
- **Pen Drives:** Permitem armazenar dados e transferi-los.
- **Touchscreen:** Combina entrada (toque) e saída (exibição).
- **Impressoras Multifuncionais:** Funcionam como scanner e impressora.

### Dispositivos de Armazenamento

- **HD (Hard Disk):** Um disco magnético usado para armazenar grandes quantidades de dados de forma permanente.
- **SSD (Solid State Drive):** Uma unidade de armazenamento mais rápida e resistente que o HD, usada para maior desempenho.
- **Memórias Externas:** Incluem pen drives, cartões de memória e discos rígidos externos.
- **Mídias Ópticas:** CDs, DVDs e Blu-rays, que armazenam dados de forma durável.
- **CD (Compact Disc):** Armazena até 700 MB de dados.
- **DVD (Digital Versatile Disc):** Armazena entre 4,7 GB (camada única) e 8,5 GB (duas camadas).
- **Blu-ray:** Armazena até 25 GB por camada.

### Software

O software é a parte lógica do computador, composta pelos programas que permitem a execução de tarefas e o funcionamento do hardware. Ele é classificado em software de sistema, software de aplicação e software utilitário.

### Software de Sistema

O software de sistema gerencia os recursos do computador e serve como interface entre o hardware e o usuário. O principal exemplo é o sistema operacional (SO). O SO controla todos os dispositivos e fornece uma plataforma para a execução de programas. Exemplos incluem:

- **Windows:** Popular em computadores pessoais e empresariais.

## AMOSTRA

- **Linux:** Sistema operacional de código aberto, amplamente utilizado em servidores e por usuários avançados.
- **macOS:** Exclusivo para computadores da Apple.
- **Android e iOS:** Sistemas operacionais para dispositivos móveis.

### **Software de Aplicação**

O software de aplicação é projetado para ajudar os usuários a realizar tarefas específicas. Exemplos incluem:

- **Microsoft Office:** Ferramentas como Word, Excel e PowerPoint.
- **Navegadores de Internet:** Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari.
- **Softwares Gráficos:** Adobe Photoshop e CorelDRAW.
- **Jogos:** Programas interativos voltados para entretenimento.

### **Software Utilitário**

Os softwares utilitários são usados para realizar tarefas de manutenção e otimização do sistema. Exemplos:

- **Antivírus:** Protegem o computador contra malware.
- **Gerenciadores de Arquivos:** Auxiliam na organização e manipulação de arquivos.
- **Compactadores de Arquivos:** Como WinRAR e 7-Zip, que reduzem o tamanho dos arquivos.

### **APLICATIVOS DE ESCRITÓRIO E COMUNICAÇÃO: EDITORES DE TEXTO, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES (MICROSOFT 365, GOOGLE WORKSPACE)**

#### Microsoft Office 365

O Microsoft Office 365 é uma suíte de aplicativos e serviços baseada em nuvem que moderniza a produtividade e a colaboração no ambiente de trabalho. Diferente do Office tradicional, ele funciona no modelo Software como Serviço (SaaS), permitindo o uso direto pelo navegador ou por aplicativos instalados, sem necessidade de longos processos de implementação. Com armazenamento em nuvem, sincronização automática e acesso remoto, a plataforma facilita a organização e o trabalho em equipe, tornando as atividades mais ágeis e eficientes. Além disso, recursos como reuniões interativas no Microsoft Teams, o uso do Whiteboard e a integração com ferramentas de inteligência artificial contribuem para um fluxo de trabalho mais produtivo e inovador.

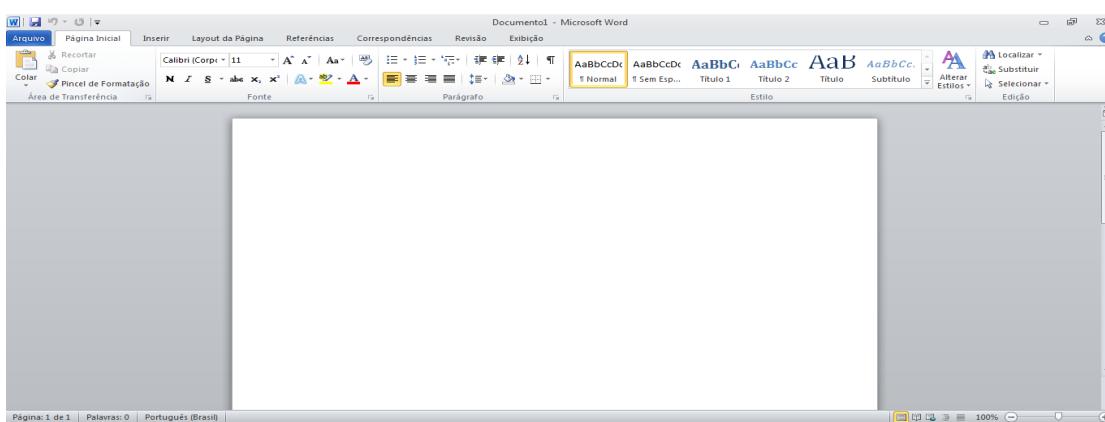
Entre as principais ferramentas do Microsoft 365, destacam-se o Word, Excel e PowerPoint, amplamente utilizados para criação de documentos, planilhas e apresentações. A seguir, exploraremos cada um desses aplicativos e suas funcionalidades:

#### ► Word

O Word é um editor de texto amplamente utilizado, com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas etc. Suas principais funcionalidades são:

#### Área de trabalho

Nesta Área é possível digitar o texto e formatá-lo de acordo com a necessidade, observe o exemplo na imagem a seguir:



# LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## ÉTICA NO SETOR PÚBLICO: CONCEITO DE ÉTICA NA FUNÇÃO PÚBLICA; PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### CONCEITO DE ÉTICA PROFISSIONAL

A ética profissional é um conjunto de princípios, valores e normas que regem a conduta dos indivíduos no exercício de suas funções dentro de uma organização ou profissão. Ela funciona como um guia de comportamento que estabelece limites entre o que é considerado moralmente aceitável e o que é reprovável no ambiente de trabalho.

Diferente da ética no sentido amplo, que está ligada a valores morais universais, a ética profissional está diretamente relacionada às exigências específicas de cada profissão, refletindo responsabilidades, deveres e comportamentos esperados em contextos laborais distintos.

No âmbito da Administração Geral, a ética profissional se manifesta na forma como os gestores e demais colaboradores conduzem suas atividades de maneira transparente, responsável e respeitosa. Envolve o compromisso com a verdade, a lealdade à instituição, o respeito às normas internas e externas, e a busca constante pelo bem coletivo e pela eficiência dos processos administrativos.

A conduta ética do profissional é percebida em suas decisões, no cumprimento de suas obrigações, na forma como lida com colegas, superiores, subordinados e clientes, bem como no zelo pelo patrimônio e pela imagem da organização.

O respeito à ética profissional é essencial para a construção da confiança dentro das equipes, bem como entre a organização e seus diversos públicos. Quando os profissionais pautam suas ações por valores éticos, criam-se ambientes de trabalho mais justos, harmoniosos e produtivos, onde há espaço para o diálogo, para a diversidade de opiniões e para o crescimento mútuo.

Além disso, o comportamento ético protege a organização contra riscos jurídicos, fraudes, abusos de poder e outras práticas prejudiciais que comprometem sua reputação e sustentabilidade no mercado.

Portanto, entender e aplicar a ética profissional é mais do que uma exigência legal ou contratual — é uma atitude que fortalece a dignidade do trabalho, promove a cidadania corporativa e assegura o respeito às relações humanas no ambiente organizacional.

A ética é, assim, um valor estratégico que contribui para o desenvolvimento pessoal e coletivo, sendo um diferencial competitivo e uma exigência crescente no contexto dos concursos públicos e da atuação no serviço público e privado.

### PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA ÉTICA PROFISSIONAL

Os princípios fundamentais da ética profissional formam a base sobre a qual se estruturam as condutas e decisões no ambiente de trabalho. Esses princípios funcionam como diretrizes universais que orientam o comportamento dos profissionais, independentemente da área de atuação, promovendo um padrão de integridade, respeito e responsabilidade.

No contexto da Administração Geral, tais princípios são ainda mais relevantes, uma vez que impactam diretamente a gestão de pessoas, recursos e processos organizacionais.

#### ► Integridade

A integridade é a pedra angular da ética profissional. Representa o compromisso com a honestidade, a coerência entre discurso e prática, e a fidelidade aos valores morais e institucionais. Um profissional íntegro não apenas cumpre normas, mas age com consciência, mesmo na ausência de supervisão. Ele não cede a tentações que favoreçam interesses pessoais em detrimento do coletivo e mantém-se firme diante de dilemas éticos.

#### ► Responsabilidade

Ser responsável significa assumir as consequências dos próprios atos, reconhecer erros, cumprir compromissos e responder pelos resultados de seu trabalho. No contexto organizacional, a responsabilidade se estende também ao cuidado com os recursos da empresa, à pontualidade, à entrega de resultados com qualidade e ao zelo pelo bem-estar dos colegas e da coletividade.

#### ► Respeito

O respeito no ambiente profissional se expressa na forma como os indivíduos se relacionam com os outros, independentemente de hierarquia, origem, crença ou opinião. Um profissional ético escuta com atenção, evita julgamentos precipitados, valoriza a diversidade e contribui para a construção de um ambiente inclusivo, onde prevalecem a empatia e a colaboração.

#### ► Justiça

A justiça implica em tratar todos com equidade, evitando favorecimentos, discriminações ou decisões arbitrárias. No exercício de funções administrativas, a justiça se manifesta na imparcialidade na tomada de decisões, na distribuição de tarefas, no reconhecimento por mérito e na aplicação correta das normas e procedimentos.

#### ► Confidencialidade

Proteger informações sensíveis e respeitar o sigilo de dados

---

AMOSTRA

---

divulgação indevida de informações, respeitam a privacidade de colegas e clientes e entendem o impacto que o vazamento de dados pode causar à imagem e ao funcionamento da instituição.

► **Transparéncia**

A transparéncia é um princípio que reforça a credibilidade das relações profissionais. Ser transparente significa agir com clareza, comunicar intenções e resultados de forma acessível, e evitar práticas enganosas. Uma gestão transparente contribui para a construção de ambientes organizacionais mais participativos, nos quais os colaboradores se sentem parte das decisões e processos.

► **Lealdade**

A lealdade envolve o compromisso com os objetivos da organização, o respeito às políticas internas e a disposição de contribuir para o crescimento da equipe e da instituição. Ser leal não significa aceitar condutas erradas, mas agir com ética mesmo diante de conflitos de interesse, sempre colocando o bem comum acima de vantagens pessoais.

A aplicação desses princípios fortalece a cultura organizacional, promove um clima de confiança e estimula o engajamento dos profissionais. Em tempos de crescente exigência por transparéncia e responsabilidade social, a adoção consciente desses valores é não apenas desejável, mas indispensável para a consolidação de carreiras éticas e bem-sucedidas.

### **IMPORTÂNCIA DA ÉTICA PROFISSIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

A ética profissional desempenha um papel central na construção de ambientes de trabalho saudáveis, produtivos e sustentáveis. Sua importância transcende o simples cumprimento de regras e se relaciona com a consolidação de valores que orientam a convivência entre os indivíduos, a tomada de decisões e a gestão de recursos. Em organizações públicas ou privadas, a ética é um elemento estruturante que favorece a eficiência, a confiança mútua e o alcance dos objetivos institucionais.

► **Promoção de um ambiente saudável e cooperativo**

A ética profissional contribui para a criação de um ambiente de trabalho pautado pelo respeito, pela justiça e pela empatia. Quando os colaboradores agem de forma ética, estabelecem relações de confiança, evitam conflitos desnecessários e promovem a cooperação entre os membros da equipe. Um ambiente harmonioso favorece a comunicação aberta, o compartilhamento de conhecimentos e a resolução pacífica de divergências, aspectos essenciais para o bom funcionamento da organização.

► **Fortalecimento da reputação organizacional**

A conduta ética dos profissionais impacta diretamente na imagem e credibilidade da instituição perante seus públicos internos e externos. Organizações que adotam padrões éticos elevados tornam-se referências em seu setor de atuação, atraindo parcerias, investimentos e talentos que se identificam com

seus valores. No serviço público, por exemplo, a ética é vital para a manutenção da confiança da sociedade na atuação estatal e na correta aplicação dos recursos públicos.

► **Redução de riscos e prejuízos**

A prática ética no ambiente de trabalho também atua como um fator de prevenção contra desvios de conduta, fraudes, assédio moral, corrupção e outras práticas ilícitas ou antiéticas. Ao seguir princípios éticos, os profissionais evitam decisões impulsivas ou interesseiras que possam comprometer o patrimônio material e moral da organização. Além disso, um ambiente ético reduz a rotatividade, diminui a judicialização de conflitos trabalhistas e melhora os índices de saúde ocupacional.

► **Estímulo à produtividade e ao engajamento**

Profissionais que atuam em ambientes regidos pela ética tendem a ser mais comprometidos e motivados. Sentem-se valorizados, protegidos e inspirados a contribuir de forma positiva com suas competências e ideias. Isso resulta em maior produtividade, qualidade nos serviços prestados e engajamento coletivo com os objetivos organizacionais. A presença de uma cultura ética fortalece o senso de pertencimento e responsabilidade compartilhada.

► **Base para o desenvolvimento sustentável**

No contexto contemporâneo, marcado por transformações tecnológicas e exigências sociais crescentes, a ética profissional se destaca como um dos pilares do desenvolvimento sustentável das organizações. Isso porque ela orienta decisões responsáveis, respeita os direitos humanos, considera os impactos sociais e ambientais das atividades e contribui para práticas de governança mais justas e transparentes.

► **Instrumento de liderança e exemplo**

Líderes e gestores que pautam suas ações pela ética exercem influência positiva sobre suas equipes, servindo de exemplo e referência. A liderança ética é aquela que inspira pela coerência entre discurso e prática, que toma decisões justas e que se compromete com o bem coletivo. Um líder ético contribui para a formação de novos profissionais conscientes de seu papel social e comprometidos com a excelência técnica e moral.

Dessa forma, a ética profissional não é apenas um valor abstrato, mas uma ferramenta concreta de gestão, de convivência e de transformação organizacional. Sua presença no ambiente de trabalho é indispensável para o equilíbrio das relações, a eficácia dos processos e o cumprimento das finalidades institucionais. Adotá-la de forma consciente é um diferencial competitivo e um compromisso com a cidadania no espaço laboral.

### **DESENVOLVIMENTO DE VALORES ÉTICOS**

O desenvolvimento de valores éticos é um processo contínuo e essencial para a formação de profissionais conscientes, responsáveis e comprometidos com o bem coletivo. No ambiente organizacional, cultivar esses valores não apenas melhora as

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO: FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS: PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE**

## FUNÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

### ► Planejamento, organização, direção e controle



#### Planejamento:

Planejamento é um processo estruturado com o propósito de alcançar uma condição futura desejada. Inicialmente, a organização realiza uma análise da sua situação atual, identificando oportunidades, ameaças, pontos fortes e fragilidades elementos centrais nesse processo. O planejamento não deve ser compreendido como uma ação isolada, mas como uma sequência lógica de etapas interligadas que resultarão na construção de um plano.

Entre suas principais características, destacam-se:

- Representa o ponto de partida;
- Serve para aumentar as chances de sucesso;
- Busca reduzir as incertezas, mesmo sem eliminá-las totalmente;
- Trata do futuro, mas sem a pretensão de prevê-lo com exatidão;
- Reconhece a influência do presente sobre o futuro, e como as ações atuais o moldam;
- Estimula uma postura PROATIVA, evitando reações tardias ou passivas;
- Leva a organização a reconhecer tanto suas limitações quanto suas capacidades;
- O processo de planejamento é mais relevante do que o plano em si.

Segundo Idalberto Chiavenato, "Planejamento é um processo de estabelecer objetivos e definir a maneira como alcançá-los".

▪ **Processo:** é a sequência de passos que conduzem a um resultado, sendo este resultado o plano;

▪ **Estabelecer objetivos:** refere-se à definição de metas a serem atingidas;

▪ **Definir a maneira:** diz respeito à escolha dos meios e caminhos para alcançar esses objetivos.

#### Etapas do Planejamento:

▪ **Definir os objetivos:** Determinar o que se deseja e aonde se pretende chegar;

▪ **Analizar a situação atual:** Compreender a realidade da organização;

▪ **Projetar cenários futuros possíveis:** Antecipar tendências e acontecimentos;

▪ **Avaliar e selecionar alternativas:** Escolher os caminhos mais adequados;

▪ **Executar o plano e verificar os resultados:** Colocar as ações em prática e mensurar seus efeitos.

#### Benefícios do Planejamento:

▪ Fornece um direcionamento claro ("norte");

▪ Facilita a concentração de esforços;

▪ Define parâmetros para controle e avaliação;

▪ Contribui com a motivação da equipe;

▪ Favorece o autoconhecimento da organização.

### ► Processo de Planejamento

#### ► Planejamento Estratégico (ou Institucional):

A estratégia representa o caminho escolhido para se atingir os objetivos traçados pela visão organizacional. O planejamento estratégico é o nível mais abrangente, voltado para o longo prazo, e serve de base para os níveis subsequentes o tático e o operacional.

#### Características:

- Abrangência global;
- Envolve objetivos amplos e diretrizes estratégicas;
- Foco em longo prazo;
- Requer uma análise aprofundada do ambiente externo.

---

AMOSTRA

---

**Fases do Planejamento Estratégico:**

- Definição do negócio, missão, visão e valores;
- Diagnóstico estratégico (interno e externo);
- Formulação da estratégia;
- Implementação;
- Acompanhamento e controle.

**► Planejamento Tático (ou Intermediário)**

Trata-se de um planejamento de média complexidade, voltado para departamentos ou setores específicos. Traduz as diretrizes estratégicas em objetivos mais específicos e práticos, com foco no médio prazo.

**Características:**

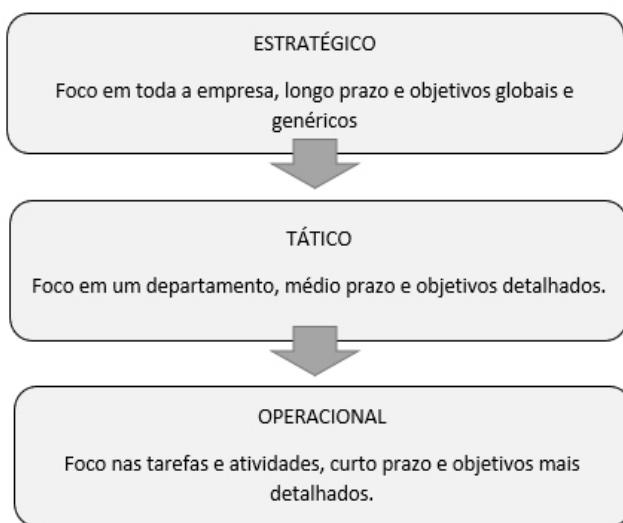
- Desdobra o Planejamento Estratégico;
- Define metas específicas por área;
- Enfoque departamental e de médio alcance.

**► Planejamento Operacional (ou de Chão de Fábrica)**

Com menor complexidade, está voltado para atividades rotineiras e de curto prazo. É um desdobramento detalhado dos planos estratégicos e táticos, voltado à execução de tarefas diárias.

**Características:**

- Detalhamento preciso das ações a serem realizadas;
- Execução de tarefas específicas e imediatas;
- Observância das orientações dos níveis estratégico e tático;
- Objetivos claros, específicos e mensuráveis.

**NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO E VALORES****► Referencial Estratégico**

Negócio, Missão, Visão e Valores compõem o referencial estratégico da organização, sendo a base da definição da sua identidade institucional.

**► Negócio:**

Refere-se à essência da organização e ao seu campo de atuação. É a atividade principal exercida, com caráter mais objetivo, respondendo à pergunta: "O que a organização faz?"

**► Missão:**

É a razão de existir da organização. Representa sua função essencial e mais abrangente. A missão incorpora o negócio, sendo por meio dele que a organização cumpre sua finalidade. Trata-se de um aspecto mais subjetivo, que expressa o propósito no tempo presente.

**► Visão:**

Descreve o objetivo maior e a projeção de futuro da organização. Define o "grande plano", ou seja, onde se pretende chegar e como a organização se enxerga no futuro. Tem caráter mais amplo e direcionador. A visão representa a função voltada para o futuro.

**► Valores:**

São os princípios e crenças fundamentais da organização. Representam condutas e atitudes essenciais para sua existência e para uma convivência harmoniosa. Esses valores orientam a definição das estratégias e influenciam o comportamento organizacional.

**► Análise SWOT**

A análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), também conhecida como FFOA (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), é uma ferramenta essencial para definir a estratégia organizacional.

Essa análise envolve o cruzamento de quatro variáveis: duas internas e duas externas com o objetivo de identificar a posição da organização frente ao ambiente em que está inserida. Com base nesse diagnóstico, é possível estabelecer estratégias voltadas à sobrevivência, manutenção, crescimento ou desenvolvimento da organização.

**► Ambiente Interno:**

Abrange todos os fatores que impactam o negócio e que estão sob controle da organização.

- **Forças:** Elementos internos com impacto positivo.
- **Fraquezas:** Aspectos internos que exercem influência negativa.