



UFMG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS

Assistente em Administração

**EDITAL Nº 1724 , DE 11
DE OUTUBRO DE 2022**

CÓD: SL-008FV-23
7908433232124

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de textos.....	7
2. Gêneros textuais e Tipos de texto: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo e injuntivo	8
3. Coesão, coerência e elementos de textualidade/textualização. Elementos da organização textual: segmentação, encadeamento e ordenação. Referenciação	8
4. Argumentação: pertinência, relevância e coerência dos argumentos; formas de articulação dos argumentos.	10
5. Progressão temática	10
6. Paragrafação	11
7. Funções de linguagem	11
8. Semântica: sinonímia e antonímia; polissemia e ambiguidade	12
9. Figuras de linguagem	13
10. Intertextualidade	16
11. Linguagem verbal e não verbal.....	17
12. Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua adequadas às várias situações de comunicação. Formalidade e informalidade.....	17
13. Conhecimentos linguísticos de acordo com a gramática normativa da língua portuguesa: acentuação gráfica	18
14. classes de palavras: função das palavras nos enunciados e nos textos	19
15. Emprego de conectores	27
16. Colocação pronominal	28
17. Estruturação sintática e semântica dos termos na oração e das orações no período: coordenação e subordinação	29
18. Regência nominal e verbal.....	32
19. Uso do sinal indicativo de crase.....	34
20. Concordância nominal e verbal	35
21. Emprego dos sinais de pontuação	36
22. ortografia de acordo com a norma padrão, contemplando o Novo Acordo Ortográfico.....	38

Legislação

1. Estatuto da Universidade Federal de Minas Gerais.	49
2. Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação.	60
3. Regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.	64

Noções de Administração e Administração Pública

1. A administração e suas perspectivas. Antecedentes históricos da administração. Abordagens da administração - administração científica;.....	91
2. Teoria clássica;	91
3. Teoria das relações humanas.....	92
4. Teoria neoclássica;	93
5. Departamentalização.....	94

6. Administração por objetivos;	94
7. Modelo burocrático;	95
8. Teoria estruturalista;	95
9. Teoria comportamental;	96
10. Teoria do desenvolvimento organizacional;	97
11. Tecnologia e administração; teoria de sistemas;	97
12. Teoria matemática da administração;	98
13. Teoria da contingência.	100
14. Novas perspectivas para a teoria geral da administração.....	102

Noções de Direito Administrativo e Redação Oficial

1. Introdução ao Direito Administrativo.	113
2. Regime Jurídico Administrativo.	116
3. Poderes administrativos.	126
4. Organização administrativa.	133
5. Atos administrativos.	136
6. Responsabilidade civil do Estado.	147
7. Agentes públicos.	152
8. Atributos da redação oficial. Comunicações oficiais.....	163

Noções de informática

1. Softwares	175
2. Conhecimentos básicos de sistemas operacionais para computadores (Windows e Linux). Windows Explorer	177
3. Manipulação de arquivos e pastas. tipos de arquivos e suas extensões. Aplicativos Diversos.....	186
4. Microsoft Word 2010.....	188
5. Microsoft Excel 2010.....	191
6. Navegadores web (Internet Explorer, Firefox e Chrome).....	197

Noções de Atendimento no Serviço Público

1. Atendimento. Conceito. A importância do atendimento.....	205
2. A importância do atendimento e tratamento	207
3. Postura do Atendente.	208
4. Apresentação Pessoal.	211
5. Limpeza e Arrumação do Ambiente de Trabalho.	212
6. Tipos de Atendimento. Atendimento Presencial.	213
7. Atendimento Telefônico.	214
8. Gestão de reclamações. A busca da excelência.....	215

textual se volta para as questões gramaticais, isto é, na articulação interna do texto. Já a coerência textual tem seu foco na articulação externa da mensagem.

– Coesão Textual

Consiste no efeito da ordenação e do emprego adequado das palavras que proporcionam a ligação entre frases, períodos e parágrafos de um texto. A coesão auxilia na sua organização e se realiza por meio de palavras denominadas conectivos.

As técnicas de coesão

A coesão pode ser obtida por meio de dois mecanismos principais, a anáfora e a catáfora. Por estarem relacionados à mensagem expressa no texto, esses recursos classificam-se como endofóricas. Enquanto a anáfora retoma um componente, a catáfora o antecipa, contribuindo com a ligação e a harmonia textual.

As regras de coesão

Para que se garanta a coerência textual, é necessário que as regras relacionadas abaixo sejam seguidas.

Referência

– **Pessoal:** emprego de pronomes pessoais e possessivos.

Exemplo:

«Ana e Sara foram promovidas. Elas serão gerentes de departamento.» Aqui, tem-se uma referência pessoal anafórica (retoma termo já mencionado).

– **Comparativa:** emprego de comparações com base em semelhanças.

Exemplo:

“Mais um dia como os outros...”. Temos uma referência comparativa endofórica.

– **Demonstrativa:** emprego de advérbios e pronomes demonstrativos.

Exemplo:

“Inclua todos os nomes na lista, menos este: Fred da Silva.” Temos uma referência demonstrativa catafórica.

– **Substituição:** consiste em substituir um elemento, quer seja nome, verbo ou frase, por outro, para que ele não seja repetido.

Analise o exemplo:

“Iremos ao banco esta tarde, elas foram pela manhã.”

Perceba que a diferença entre a referência e a substituição é evidente principalmente no fato de que a substituição adiciona ao texto uma informação nova. No exemplo usado para a referência, o pronome pessoal retoma as pessoas “Ana e Sara”, sem acrescentar quaisquer informações ao texto.

– **Elipse:** trata-se da omissão de um componente textual – nominal, verbal ou frasal – por meio da figura denominando eclipse.

Exemplo:

“Preciso falar com Ana. Você a viu?” Aqui, é o contexto que proporciona o entendimento da segunda oração, pois o leitor fica ciente de que o locutor está procurando por Ana.

– **Conjunção:** é o termo que estabelece ligação entre as orações.

Exemplo:

“Embora eu não saiba os detalhes, sei que um acidente aconteceu.” Conjunção concessiva.

– **Coesão lexical:** consiste no emprego de palavras que fazem parte de um mesmo campo lexical ou que carregam sentido aproximado. É o caso dos nomes genéricos, sinônimos, hiperônimos, entre outros.

Exemplo:

“Aquele *hospital* público vive lotado. A *instituição* não está dando conta da demanda populacional.”

– Coerência Textual

A Coerência é a relação de sentido entre as ideias de um texto que se origina da sua argumentação – consequência decorrente dos saberes conhecimentos do emissor da mensagem. Um texto redundante e contraditório, ou cujas ideias introduzidas não apresentam conclusão, é um texto incoerente. A falta de coerência prejudica a fluência da leitura e a clareza do discurso. Isso quer dizer que a falta de coerência não consiste apenas na ignorância por parte dos interlocutores com relação a um determinado assunto, mas da emissão de ideias contrárias e do mal uso dos tempos verbais.

Observe os exemplos:

“A apresentação está finalizada, mas a estou concluindo até o momento.” Aqui, temos um processo verbal acabado e um inacabado.

“Sou vegana e só como ovos com gema mole.” Os veganos não consomem produtos de origem animal.

Princípios Básicos da Coerência

– **Relevância:** as ideias têm que estar relacionadas.

– **Não Contradição:** as ideias não podem se contradizer.

– **Não Tautologia:** as ideias não podem ser redundantes.

Fatores de Coerência

– **As inferências:** se partimos do pressuposto que os interlocutores partilham do mesmo conhecimento, as inferências podem simplificar as informações.

Exemplo:

“Sempre que for ligar os equipamentos, não se esqueça de que voltagem da lavadora é 220w”.

Aqui, emissor e receptor compartilham do conhecimento de que existe um local adequado para ligar determinado aparelho.

– **O conhecimento de mundo:** todos nós temos uma bagagem de saberes adquirida ao longo da vida e que é arquivada na nossa memória. Esses conhecimentos podem ser os chamados *scripts* (roteiros, tal como normas de etiqueta), planos (planejar algo com um objetivo, tal como jogar um jogo), esquemas (planos de funcionamento, como a rotina diária: acordar, tomar café da manhã, sair para o trabalho/escola), *frames* (rótulos), etc.

Exemplo:

“Coelhinho e ovos de chocolate! Vai ser um lindo Natal!”

O conhecimento cultural nos leva a identificar incoerência na frase, afinal, “coelho” e “ovos de chocolate” são elementos, os chamados *frames*, que pertencem à comemoração de Páscoa, e nada têm a ver com o Natal.

V – regulamentar os órgãos de assessoramento aos Colegiados Superiores e ao Reitor na formulação, no acompanhamento e na execução das políticas de pessoal docente e de servidores técnicos e administrativos, previstos neste Estatuto;

VI – estabelecer os regimes de trabalho dos integrantes das carreiras de magistério e do exercício de cargos e funções diretivas na Universidade;

VII – aprovar os orçamentos plurianual e anual da Universidade;

VIII – estabelecer a forma de ingresso de candidatos aos cursos de graduação, ouvido o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

IX - autorizar o funcionamento e a extinção de cursos de graduação, de mestrado, de doutorado, bem como de cursos sequenciais e de outros não previstos nas atribuições do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão, que conduzam a diploma e/ou importem acréscimo de despesas.

X – determinar a suspensão de atividades de qualquer órgão da Universidade;

XI - autorizar a aquisição, a locação, a gravação, a permuta ou a alienação de bens imóveis pela Universidade, bem assim a aceitação de subvenções, doações e legados feitos a esta, ouvido o Conselho de Curadores;

XII - estabelecer política referente à celebração de contratos, acordos e convênios, fixando instâncias competentes para sua aprovação;

XIII - fixar taxas de serviços, emolumentos, contribuições e multas a serem cobradas;

XIV – autorizar a realização de operações de crédito e prestar garantias;

XV – julgar as contas da gestão do Reitor, após pronunciamento do Conselho de Curadores, e, quando for o caso, as contas da gestão dos Diretores de Unidades e de Órgãos Suplementares;

XVI- julgar, quando for o caso, as contas do Diretório Central dos Estudantes relativas a empréstimos, financiamentos e transferências orçamentárias concedidos pela Universidade;

XVII– deliberar sobre concessão de dignidades universitárias, criar e conceder prêmios, bem como instituir símbolos;

XVIII – determinar providências que lhe couberem, nos termos deste Estatuto e do Regimento Geral, no plano disciplinar;

XIX– decidir sobre o processo eleitoral e participar, juntamente com os Conselhos de Ensino, Pesquisa e Extensão e de Curadores, da organização de listas para escolha do Reitor e do Vice-Reitor, regulamentando a consulta à comunidade, conforme disposto no artigo 27, § 2º deste Estatuto;

XX – estabelecer a composição e os critérios da representação docente no Conselho Universitário;

XXI- aprovar a composição das Congregações, ouvidas as Unidades Acadêmicas;

XXII – dispor sobre a constituição, as atribuições e o funcionamento do Conselho de Integração Comunitária;

XXIII - tomar conhecimento do relatório e plano de trabalho apresentados pelo Reitor, bem como assistir à entrega de títulos honoríficos outorgados pela Universidade;

XXIV - aprovar o Estatuto da Fundação Universitária Mendes Pimentel;

XXV - deliberar como instância superior sobre matéria de recursos, na forma deste Estatuto e Regimento Geral, bem como avocar o exame e a deliberação sobre qualquer matéria de interesse da Universidade;

§ 1o As prescrições do inciso I, referente a Regimento Geral, e do inciso III deste artigo, relativas a Departamentos ou estruturas equivalentes e a Órgãos Complementares, serão objeto de Resoluções aprovadas por maioria absoluta dos membros do Conselho Universitário.

§ 2o As prescrições do inciso III deste artigo, relativas a Unidades, Pró-Reitorias, Câmaras acadêmicas e Órgãos Suplementares, serão objeto de Resoluções Complementares aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

§ 3o- As prescrições dos incisos IV e VI deste artigo serão objeto de Resoluções Complementares aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

§ 4o - A alienação de imóveis da Universidade e as operações de crédito com garantia deverão ser aprovadas pelo voto de, pelo menos, 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Universitário.

SEÇÃO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 14 - O Conselho Universitário reunir-se-á, ordinariamente, nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

§ 10 - As atividades a que se refere o inciso XXIII do artigo 13 terão lugar em sessão solene e pública convocada pelo Reitor, mediante edital, instalando-se os trabalhos independentemente de quórum.

§ 2o - O Conselho Universitário disporá sobre as sessões plenárias, bem como sobre a constituição, a competência e o funcionamento da Secretaria dos Órgãos de Deliberação Superior e da Auditoria-Geral.

CAPÍTULO II DO CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO SEÇÃO I DA CONSTITUIÇÃO

Art. 15 - O Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão é integrado:

I - pelo Reitor, como presidente, com voto de qualidade, além do voto comum;

II - pelo Vice-Reitor;

III - pelos Pró-Reitores que presidam as Câmaras acadêmicas;

IV – por 1 (um) professor de cada Unidade Acadêmica, eleito pela Congregação respectiva, com mandato de 3 (três) anos, permitida a recondução;

V – pelo Diretor-Geral de cada Unidade Especial;

VI - por 3 (três) professores eleitos pelos Coordenadores de Graduação;

VII - por 3 (três) professores eleitos pelos Coordenadores de Pós-Graduação;

VIII – por até 6 (seis) docentes, mediante critérios estabelecidos pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão;

IX - por integrantes do corpo docente, nos termos do artigo 78 deste Estatuto.

§ 1o - O mandato dos docentes a que se referem os itens VI a VIII do artigo será de 3 (três) anos, permitida a recondução, vedada, em cada caso, a escolha de mais de um professor por Unidade Acadêmica.

§ 2o - Juntamente com os membros efetivos, serão eleitos suplentes com mandato vinculado para substituí-los eventualmente.

Deste modo, uma das maiores decorrências da teoria seria a constatação de que todo o comportamento humano é proveniente da satisfação de suas necessidades, que podem ser simples e mais básicas ou mais complexas, e que esses pontos norteiam toda uma forma de agir. Entender este princípio básico foi necessário para transformar a relação entre homem e trabalho na modernidade.

TEORIA NEOCLÁSSICA

Nascida na década de 50, a teoria neoclássica da administração foi desenvolvida por Peter Drucker entre outros autores. Trata-se, na verdade de uma série de teorias com o objetivo de retomar as abordagens das teorias clássica e científica da administração. Seus conceitos se baseiam na prioridade da parte prática da administração empresarial, na retomada das propostas da abordagem clássica, tendo como destaque os princípios gerais de gestão com enfoque em objetivos comuns e resultados.

Apesar de se fundamentar nos principais pontos da Teoria Clássica, a Teoria Neoclássica propõe a exclusão de elementos exagerados e inadequados que não podem ser aplicados na modernidade, de modo a agrupar outros conceitos de outras teorias que possam ser relevantes e aplicáveis dentro do contexto proposto por Drucker, tendo em vista o caráter prático da teoria.

Esta teoria surgiu diante de uma necessidade de melhor organizar corporações que cresciam de modo exacerbado e impedir que dilemas ligados à centralização de poder ou de tarefas se tornassem pedras de tropeço para a equipe como um todo. A teoria neoclássica propõe, então a descentralização do poder e das tarefas, visando clareza nas funções do administrador, ainda que seja necessário aferir responsabilidade a mais indivíduos, tais como: planejamento, organização, controle e direção.

A abordagem neoclássica da administração

A Teoria Neoclássica da Administração, caracterizada como a Teoria Clássica com nova roupagem, adequada à realidade atual das empresas, trouxe alterações quanto à visão do que deve ser a identidade de uma empresa ideal e funcional. Dentre os principais pontos da abordagem neoclássica da administração, podemos citar:

- Ênfase no pragmatismo administrativo, a ativa busca de resultados concretos por meio da prática, ainda tendo em mente as estruturas teóricas da administração.
- Retomada das bases clássicas, adaptadas ao contexto atual e às necessidades administrativas atuais.
- A corporação como um meio para se alcançar objetivos e resultados
- Fundamentos recortados e adaptados de quase todas as demais teorias administrativas, além da clássica, a fim de garantir melhores resultados.

Além destes elementos prioritários sobre a abordagem neoclássica da administração, o modelo organizacional deve também passar por transformações. Anteriormente, de acordo com as teorias clássica e científica, apenas dois tipos de estruturação organizacional era possível: a organização funcional, caracterizada pela especialização das funções (ainda utilizada em algumas empresas e áreas, como na administração pública); e a organização linear, cuja comunicação se dá em fila, ou seja, em uma ordem linear hierárquica.

A abordagem neoclássica, propõe então, a organização linha-staff, capaz de substituir ambas as organizações mencionadas anteriormente, prevenindo que seus defeitos prejudiquem a empresa, pois melhora o fluxo de comunicação dentre os trabalhadores, além de especializar os serviços com conhecimentos extras de outros departamentos.

Por fim, a abordagem neoclássica propõe a estruturação de departamentos da seguinte maneira:

- Função;
- Produto e Serviço;
- Localização geográfica;
- Cliente;
- Fases do processo;
- Projetos;
- Tempo;
- Etc.

Deste modo, com a Teoria Neoclássica, a administração passa a ser focada nos resultados, nos objetivos, tendo como fundamento para a ação o planejamento estratégico. Especificando os objetivos que se pretende alcançar, a organização é capaz de controlar as ações que poderão visar o alcance dos resultados que almejam obter.

Decorrências da abordagem neoclássica

Podemos citar 3 decorrências da Teoria Neoclássica na modernidade:

1. Processo administrativo

O enfoque da administração passa a ser o planejamento ativo das ações em cada departamento de modo que se possa traçar um plano com metas e objetivos claros que servirão como norte para toda a equipe, a fim de alcançar objetivos comuns. A organização, então, tem papel primordial nos processos administrativos para que as informações estejam claras e a forma de comunicação sejam eficazes e úteis ao trabalho como um todo. A direção exerce não apenas o papel de supervisionar e responder por seus subordinados, mas de controlar as ações realizadas em prol do objetivo comum, comandando as ações ou repreendendo atividades que sejam malélicas para a empresa.

2. Tipos de organização

Cada organização possui suas características próprias, mas a fim de padronizar a visão de empresa, de um modo geral, estabelece-se uma lista de características básicas que toda organização tem, aprimorando, assim, a visualização de cada departamento ou posição hierárquica com que se lida no ambiente de trabalho, definindo as relações de modo objetivo. Deste modo, define-se o tipo de organização que se deseja e se pode ser (linear, funcional ou linha staff).

3. Departamentalização

A definição dos departamentos que compõem a empresa, a escolha de alternativas de departamentalização, além de proposições sobre as formas de comunicação são ações que também compõem uma abordagem moderna da administração em empresas, pois facilita a distribuição de tarefas e promove a especialização do trabalho de modo natural.

Objeto

De acordo com a ilibada autora Maria Sylvia Zanella Di Pietro, a formação do Direito Administrativo como ramo autônomo, fadado de princípios e objeto próprios, teve início a partir do instante em que o conceito de Estado de Direito começou a ser desenvolvido, com ampla estrutura sobre o princípio da legalidade e sobre o princípio da separação de poderes. O Direito Administrativo Brasileiro não surgiu antes do Direito Romano, do Germânico, do Francês e do Italiano. Diversos direitos contribuíram para a formação do Direito Brasileiro, tais como: o francês, o inglês, o italiano, o alemão e outros. Isso, de certa forma, contribuiu para que o nosso Direito pudesse captar os traços positivos desses direitos e reproduzi-los de acordo com a nossa realidade histórica.

Atualmente, predomina, na definição do objeto do Direito Administrativo, o critério funcional, como sendo o ramo do direito que estuda a disciplina normativa da função administrativa, independentemente de quem esteja encarregado de exercê-la: Executivo, Legislativo, Judiciário ou particulares mediante delegação estatal” (MAZZA, 2013, p. 33).

Sendo o Direito Administrativo um ramo do Direito Público, o entendimento que predomina no Brasil e na América Latina, ainda que incompleto, é que o objeto de estudo do Direito Administrativo é a Administração Pública atuante como função administrativa ou organização administrativa, pessoas jurídicas, ou, ainda, como órgãos públicos.

De maneira geral, o Direito é um conjunto de normas, princípios e regras, compostas de coercibilidade disciplinantes da vida social como um todo. Enquanto ramo do Direito Público, o Direito Administrativo, nada mais é que, um conjunto de princípios e regras que disciplina a função administrativa, as pessoas e os órgãos que a exercem. Desta forma, considera-se como seu objeto, toda a estrutura administrativa, a qual deverá ser voltada para a satisfação dos interesses públicos.

São leis específicas do Direito Administrativo a Lei n. 8.666/1993 que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências; a Lei n. 8.112/1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais; a Lei n. 8.409/1992 que estima a receita e fixa a despesa da União para o exercício financeiro de 1992 e a Lei n. 9.784/1999 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

O Direito Administrativo tem importante papel na identificação do seu objeto e o seu próprio conceito e significado foi de grande importância à época do entendimento do Estado francês em dividir as ações administrativas e as ações envolvendo o poder judiciário. Destaca-se na França, o sistema do contencioso administrativo com matéria de teor administrativo, sendo decidido no tribunal administrativo e transitando em julgado nesse mesmo tribunal. Definir o objeto do Direito Administrativo é importante no sentido de compreender quais matérias serão julgadas pelo tribunal administrativo, e não pelo Tribunal de Justiça.

Depreende-se que com o passar do tempo, o objeto de estudo do Direito Administrativo sofreu significativa e grande evolução, desde o momento em que era visto como um simples estudo das normas administrativas, passando pelo período do serviço público, da disciplina do bem público, até os dias contemporâneos, quando se ocupa em estudar e gerenciar os sujeitos e situações que exer-

cem e sofrem com a atividade do Estado, assim como das funções e atividades desempenhadas pela Administração Pública, fato que leva a compreender que o seu objeto de estudo é evolutivo e dinâmico acoplado com a atividade administrativa e o desenvolvimento do Estado. Destarte, em suma, seu objeto principal é o desempenho da função administrativa.

Fontes

Fonte significa origem. Neste tópico, iremos estudar a origem das regras que regem o Direito Administrativo.

Segundo Alexandre Sanches Cunha, “o termo fonte provém do latim *fons, fontis*, que implica o conceito de nascente de água. Entende-se por fonte tudo o que dá origem, o início de tudo. Fonte do Direito nada mais é do que a origem do Direito, suas raízes históricas, de onde se cria (fonte material) e como se aplica (fonte formal), ou seja, o processo de produção das normas. São fontes do direito: as leis, costumes, jurisprudência, doutrina, analogia, princípio geral do direito e equidade.” (CUNHA, 2012, p. 43).

Fontes do Direito Administrativo:

A) Lei

A lei se estende desde a constituição e é a fonte primária e principal do Direito Administrativo e se estende desde a Constituição Federal em seus artigos 37 a 41, alcançando os atos administrativos normativos inferiores. Desta forma, a lei como fonte do Direito Administrativo significa a lei em sentido amplo, ou seja, a lei confeccionada pelo Parlamento, bem como os atos normativos expedidos pela Administração, tais como: decretos, resoluções,

Incluindo tratados internacionais.

Desta maneira, sendo a Lei a fonte primária, formal e primordial do Direito Administrativo, acaba por prevalecer sobre as demais fontes. E isso, prevalece como regra geral, posto que as demais fontes que estudaremos a seguir, são consideradas fontes secundárias, acessórias ou informais.

A Lei pode ser subdividida da seguinte forma:

— Lei em sentido amplo

Refere-se a todas as fontes com conteúdo normativo, tais como: a Constituição Federal, lei ordinária, lei complementar, medida provisória, tratados internacionais, e atos administrativos normativos (decretos, resoluções, regimentos etc.).

— Lei em sentido estrito

Refere-se à Lei feita pelo Parlamento, pelo Poder Legislativo por meio de lei ordinária e lei complementar. Engloba também, outras normas no mesmo nível como, por exemplo, a medida provisória que possui o mesmo nível da lei ordinária. Pondera-se que todos mencionados são reputados como fonte primária (a lei) do Direito Administrativo.

B) Doutrina

Tem alto poder de influência como teses doutrinadoras nas decisões administrativas, como no próprio Direito Administrativo. A Doutrina visa indicar a melhor interpretação possível da norma administrativa, indicando ainda, as possíveis soluções para casos determinados e concretos. Auxilia muito o viver diário da Administração Pública, posto que, muitas vezes é ela que conceitua, interpreta e aplica os dispositivos da lei.



Periféricos de saída.⁹

– **Periféricos de entrada e saída:** são aqueles que enviam e recebem informações para/do computador. Ex.: monitor touchscreen, drive de CD – DVD, HD externo, pen drive, impressora multifuncional, etc.



Periféricos de entrada e saída.¹⁰

– **Periféricos de armazenamento:** são aqueles que armazenam informações. Ex.: pen drive, cartão de memória, HD externo, etc.



Periféricos de armazenamento.¹¹

Software

⁹ <https://aprendafazer.net/o-que-sao-os-perifericos-de-saida-para-que-servem-e-que-tipos-existem>

¹⁰ <https://almeida3.webnode.pt/trabalhos-de-tic/dispositivos-de-entrada-e-saida>

¹¹ <https://www.slideshare.net/contatoharpa/perifricos-4041411>

Software é um agrupamento de comandos escritos em uma linguagem de programação¹². Estes comandos, ou instruções, criam as ações dentro do programa, e permitem seu funcionamento.

Um software, ou programa, consiste em informações que podem ser lidas pelo computador, assim como seu conteúdo audiovisual, dados e componentes em geral. Para proteger os direitos do criador do programa, foi criada a licença de uso. Todos estes componentes do programa fazem parte da licença.

A licença é o que garante o direito autoral do criador ou distribuidor do programa. A licença é um grupo de regras estipuladas pelo criador/distribuidor do programa, definindo tudo que é ou não é permitido no uso do software em questão.

Os softwares podem ser classificados em:

– **Software de Sistema:** o software de sistema é constituído pelos sistemas operacionais (S.O). Estes S.O que auxiliam o usuário, para passar os comandos para o computador. Ele interpreta nossas ações e transforma os dados em códigos binários, que podem ser processados

– **Software Aplicativo:** este tipo de software é, basicamente, os programas utilizados para aplicações dentro do S.O., que não estejam ligados com o funcionamento do mesmo. Exemplos: Word, Excel, Paint, Bloco de notas, Calculadora.

– **Software de Programação:** são softwares usados para criar outros programas, a partir de uma linguagem de programação, como Java, PHP, Pascal, C+, C++, entre outras.

– **Software de Tutorial:** são programas que auxiliam o usuário de outro programa, ou ensine a fazer algo sobre determinado assunto.

– **Software de Jogos:** são softwares usados para o lazer, com vários tipos de recursos.

– **Software Aberto:** é qualquer dos softwares acima, que tenha o código fonte disponível para qualquer pessoa.

Todos estes tipos de software evoluem muito todos os dias. Sempre estão sendo lançados novos sistemas operacionais, novos games, e novos aplicativos para facilitar ou entreter a vida das pessoas que utilizam o computador.

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS PARA COMPUTADORES (WINDOWS E LINUX). WINDOWS EXPLORER

WINDOWS 10

Lançado em 2015, O Windows 10 chega ao mercado com a proposta ousada, juntar todos os produtos da Microsoft em uma única plataforma. Além de desktops e notebooks, essa nova versão equipará smartphones, tablets, sistemas embarcados, o console Xbox One e produtos exclusivos, como o Surface Hub e os óculos de realidade aumentada HoloLens¹³.

¹² <http://www.itvale.com.br>

¹³ <https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/material-Demo/SlideDemo-4147.pdf>

Conduta

Conduta se refere ao modo de agir, ao comportamento de um indivíduo. A maneira como o ser humano se porta, vive e age no trabalho deve ser adequada às normas, valores e ideias da empresa. Se uma empresa espera que seus funcionários sejam pontuais e o funcionário se atrasa para o trabalho todos os dias, sua conduta não está adequada ao que a empresa espera dele.

A conduta de um colaborador, de um atendente, age como o espelho da própria empresa, pois ele carrega a imagem física real de uma marca, um nome ou um serviço, estes não possuem um rosto, nem emoções, nem comportamentos, mas o funcionário sim e por isso ele representa a instituição em que trabalha. O cliente pode não fazer distinção entre uma má postura de um único funcionário e de toda a empresa, o que pode manchar a sua reputação e fazer com que ela perca clientes diante da sua falta de credibilidade, tudo isso pois seu colaborador não se portou adequadamente, não agiu de maneira correta, com boas intenções, com ética e de forma respeitosa.

Objetividade

Para a comunicação entre duas partes ser feita de forma efetiva é preciso que ela seja clara e objetiva. Objetividade diz respeito a comunicar de tal modo que se atinja um alvo, sem rodeios. Esta é uma característica que deve estar presente durante o atendimento ao cliente pois guia a comunicação em direção a um objetivo.

Pense em um cliente que tem alguma insatisfação em relação à um produto vendido por uma empresa. Este cliente, ao ligar para um SAC (serviço de atendimento ao cliente), por exemplo, deseja expressar a sua insatisfação à empresa não para desabafar seu descontentamento de forma gratuita, mas a fim de a empresa possa intervir, compreendendo sua função como solucionadora de problemas, tendo em mente a necessidade de manter laços entre a empresa e o consumidor em prol de suas vendas, de sua reputação e seu sucesso.

Neste exemplo, o atendente, por sua vez, deve ter objetividade enquanto comunica ao público as opções existentes e a disposição da empresa a qual representa em solucionar a questão, de modo que não resem dúvidas por parte do cliente, sem deixar nenhuma mensagem ambígua, o que pode gerar um grande mal-entendido, prejudicial para todas as partes. Quantas vezes não ouvimos falar de informações erradas ou mal expressadas por parte de atendentes que prejudicaram empresas inteiras? Este tipo de ocorrência não deve acontecer de forma alguma, pois coloca em risco todo um grupo de profissionais.

A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO E TRATAMENTO

Atendimento e tratamento

O atendimento está diretamente relacionado aos negócios de uma organização, suas finalidades, produtos e serviços, de acordo com suas normas e regras. O atendimento estabelece, dessa forma, uma relação entre o atendente, a organização e o cliente.

A qualidade do atendimento, de modo geral, é determinada por indicadores percebidos pelo próprio usuário relativamente a:

- competência – recursos humanos capacitados e recursos tecnológicos adequados;

- confiabilidade – cumprimento de prazos e horários estabelecidos previamente;
- credibilidade – honestidade no serviço proposto;
- segurança – sigilo das informações pessoais;
- facilidade de acesso – tanto aos serviços como ao pessoal de contato;
- comunicação – clareza nas instruções de utilização dos serviços.

Fatores críticos de sucesso ao telefone:

- A voz / respiração / ritmo do discurso
- A escolha das palavras
- A educação

Ao telefone, a sua voz é você. A pessoa que está do outro lado da linha não pode ver as suas expressões faciais e gestos, mas você transmite através da voz o sentimento que está alimentando ao conversar com ela. As emoções positivas ou negativas, podem ser reveladas, tais como:

- Interesse ou desinteresse,
- Confiança ou desconfiança,
- Alerta ou cansaço,
- Calma ou agressividade,
- Alegria ou tristeza,
- Descontração ou embaraço,
- Entusiasmo ou desânimo.

O ritmo habitual da comunicação oral é de 180 palavras por minuto; ao telefone deve-se reduzir para 120 palavras por minuto aproximadamente, tornando o discurso mais claro.

A fala muito rápida dificulta a compreensão da mensagem e pode não ser perceptível; a fala muito lenta pode o outro a julgar que não existe entusiasmo da sua parte.

O tratamento é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente e interage com ele, orientando-o, conquistando sua simpatia. Está relacionada a:

- Presteza – demonstração do desejo de servir, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Cortesia – manifestação de respeito ao usuário e de cordialidade;
- Flexibilidade – capacidade de lidar com situações não-previstas.

A comunicação entre as pessoas é algo múltipla, haja vista, que transmitir uma mensagem para outra pessoa e fazê-la compreender a essência da mesma é uma tarefa que envolve inúmeras variáveis que transformam a comunicação humana em um desafio constante para todos nós.

E essa complexidade aumenta quando não há uma comunicação visual, como na comunicação por telefone, onde a voz é o único instrumento capaz de transmitir a mensagem de um emissor para um receptor. Sendo assim, inúmeras empresas cometem erros primários no atendimento telefônico, por se tratar de algo de difícil consecução.