



CRESS-RS

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RIO GRANDE DO SUL

AGENTE ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Raciocínio Lógico e Matemática
- ▶ Noções de Informática
- ▶ Legislação e Ética na Administração Pública
- ▶ Conhecimentos Específicos

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

**EDITAL Nº 1, DE 22
DE DEZEMBRO DE 2025**



BÔNUS

ÁREA DO
CONCURSEIRO

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



AVISO IMPORTANTE:



Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Questões gabaritadas
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



CRESS-RS

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO
RIO GRANDE DO SUL

Agente administrativo

EDITAL Nº 1, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2025

CÓD: SL-065JN-26
7908433289999

Língua Portuguesa

1. Compreensão e Interpretação de Textos: Análise de textos variados, incluindo digitais (e-mails, redes sociais) e multimodais (gráficos, tabelas).....	7
2. Identificação de tipos textuais	10
3. Figuras de linguagem	12
4. Análise Linguística e Semântica: Ortografia oficial.....	14
5. Significado de palavras (sinônimos, antônimos, etc.); denotação e conotação.....	15
6. Emprego das classes de palavras	19
7. Colocação de pronomes	28
8. Estruturação Textual: Coesão, coerência	29
9. Uso de conectores	30
10. Emprego correto de tempos e modos verbais.....	32
11. Sintaxe: Estrutura de orações e períodos; Relações de coordenação e subordinação; Concordância verbal e nominal.....	34
12. Concordância verbal e nominal	39
13. Regência verbal e nominal.....	40
14. Uso da crase.....	43
15. Pontuação: Uso correto dos sinais de pontuação	44
16. Reescrita e Produção Textual: Reescrita de frases e textos	46
17. Adequação da linguagem a diferentes contextos	47

Raciocínio Lógico e Matemática

1. Matemática Básica: Operações com conjuntos numéricos	59
2. Razão, proporção	71
3. Porcentagem.....	73
4. Regra de três (simples e composta)	74
5. Funções e equações (1º e 2º graus).....	75
6. Progressões (aritmética e geométrica)	82
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	90
9. Raciocínio Analítico e Espacial: Raciocínio verbal, matemático e sequencial. Orientação no espaço e no tempo.....	102
10. Análise de Dados: Estatística básica (média, moda, mediana). Interpretação de gráficos e tabelas	117
11. Matemática Financeira: Juros simples e compostos. Descontos e taxas	123

Noções de Informática

1. Conceitos Fundamentais: Hardware, software e periféricos	135
2. Aplicativos de Escritório e Comunicação: Editores de texto, planilhas e apresentações (Microsoft 365, Google Workspace)	139
3. Ferramentas de comunicação (Teams, Meet).....	150
4. Sistemas Operacionais: Noções de Windows (10 e 11). Organização de arquivos e pastas	157

5. Sistemas móveis (Android e iOS)	183
6. Redes e Internet: Conceitos básicos de redes, internet e intranet. Navegadores (Chrome, Firefox, Edge), sites de busca.	185
7. Uso de e-mail (Outlook, webmail)	189
8. Gerenciamento e Segurança da Informação: Segurança (vírus, antivírus, firewall).....	196
9. Procedimentos de backup	201
10. Armazenamento em nuvem (OneDrive, Google Drive)	202
11. Transformação Digital: Conceitos básicos de Inteligência Artificial e computação em nuvem.....	203

Legislação e Ética na Administração Pública

1. Ética no Setor Público: Conceito de ética na função pública; Princípios fundamentais da Administração Pública	211
2. Improbidade Administrativa: Noções da Lei nº 8.429/1992.....	213
3. Processo Administrativo: Noções da Lei nº 9.784/1999, direitos e deveres.....	222
4. Transparência e Acesso à Informação: Noções da Lei nº 12.527/2011 e seus decretos.....	228
5. Proteção de Dados Pessoais: Noções da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018)	235

Conhecimentos Específicos Agente administrativo

1. Noções de Administração: Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle.....	253
2. Noções de Administração Financeira.....	261
3. Administração de Pessoas.....	265
4. Administração de Materiais	267
5. Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos	285
6. Organização e Métodos	288
7. Gestão de estoque e suprimentos de escritório	288
8. Organização e Estrutura Organizacional: Conceito e tipos de estrutura organizacional.....	289
9. Relações humanas e desempenho profissional. Desenvolvimento de equipes de trabalho	290
10. Noções de cidadania e relações públicas.....	296
11. Comunicação Organizacional: Comunicação interna e externa.....	298
12. Redação oficial de documentos. Tipos de documentos administrativos	304
13. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos.....	317
14. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	318
15. Atendimento ao Público: Qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricão, conduta, objetividade.....	318
16. Postura profissional e relações interpessoais	322
17. Atendimento telefônico e presencial.....	322
18. Atendimento a públicos internos e externos	323
19. Trabalho em Equipe: Personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo. Empatia e compreensão mútua	324
20. Organização e Controle de Documentos: Noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos. Digitalização de documentos	330

MATÉRIA

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?)

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 abreviações 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

Esse tipo de interpretação é cobrado, por exemplo, em concursos organizados pela FGV, que valoriza a compreensão pragmática da linguagem: ou seja, como as pessoas usam a linguagem para agir no mundo.

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.

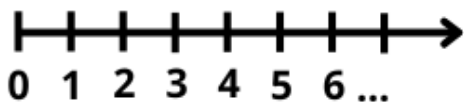
CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

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 $a - b$ 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:

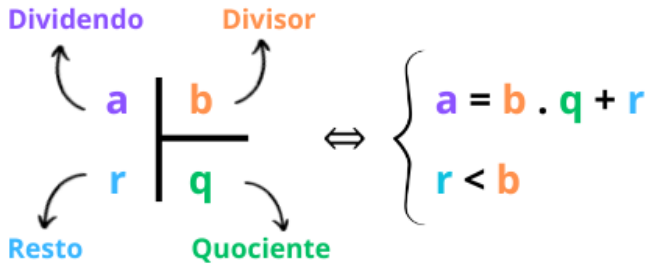
$$3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15.$$

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.



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:** $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$
- **Comutativa da multiplicação:** $a \cdot b = b \cdot a$
- **Elemento neutro da multiplicação:** $a \cdot 1 = a$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à adição:** $a \cdot (b + c) = ab + ac$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:** $a \cdot (b - c) = ab - ac$
- **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. 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
João	1750	2245
Maria	850	2320
Nulos	150	217
Branços	18	25
Abstenções	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.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONCEITOS FUNDAMENTAIS: HARDWARE, SOFTWARE E PERIFÉRICOS

Hardware

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

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

Gabinete

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



Gabinete

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

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



CPU

Cooler

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.



Cooler

Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe

Fonte

A fonte de alimentação é o componente que fornece energia elétrica para o computador. Ela converte a corrente alternada (AC) da tomada em corrente contínua (DC) que pode ser usada pelos componentes internos do computador.



Fonte

Placas de vídeo

São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

Memória RAM

Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico é uma memória volátil e rápida que armazena temporariamente os dados dos programas que estão em execução no computador. Ela perde o conteúdo quando o computador é desligado.



Memória RAM

Memória ROM

Read Only Memory ou Memória Somente de Leitura é uma memória não volátil que armazena permanentemente as instruções básicas para o funcionamento do computador, como o BIOS (Basic Input/Output System ou Sistema Básico de Entrada/Saída). Ela não perde o conteúdo quando o computador é desligado.

Memória cache

Esta é uma memória muito rápida e pequena que armazena temporariamente os dados mais usados pelo processador, para acelerar o seu desempenho. Ela pode ser interna (dentro do processador) ou externa (entre o processador e a memória RAM).

Barramentos

Os barramentos são componentes críticos em computadores que facilitam a comunicação entre diferentes partes do sistema, como a CPU, a memória e os dispositivos periféricos. Eles são canais de comunicação que suportam a transferência de dados.

LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO

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 e documentos da organização é um dever ético inegociável.

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.

► **Transparência**

A transparência 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 transparência 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 relações interpessoais e a cultura interna, mas também fortalece a imagem institucional e aumenta a confiança de clientes, parceiros e da sociedade.

Esse processo requer envolvimento individual e institucional, integrando educação, prática cotidiana e mecanismos de incentivo ao comportamento ético.

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;
- **Analisar 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.

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.

Ambiente Externo:

Engloba fatores que afetam a organização e que estão fora de seu controle.

- **Oportunidades:** Condições externas favoráveis.
- **Ameaças:** Riscos e obstáculos externos.

► Matriz GUT

A Matriz GUT é uma ferramenta de priorização que considera três critérios principais: Gravidade, Urgência e Tendência.