

UFSCAR

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

Assistente em Administração

EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2026

CÓD: SL-027FV-26
7908433290933

Língua Portuguesa

1. Características e funcionalidades de gêneros textuais variados. Sequências textuais: descritiva, narrativa, argumentativa, injuntiva e expositiva	7
2. Compreensão e interpretação de textos	13
3. Variação linguística: estilística, sociocultural, geográfica, histórica	13
4. Gramática normativa	14
5. Mecanismos de produção de sentidos nos textos: polissemia, ironia, comparação, ambiguidade, citação, inferência, pressuposto	14
6. Mecanismos de coesão e coerência	23
7. Tipos de argumento	24
8. Classificação gramatical	25
9. Processo de formação de palavras.....	35
10. Fenômenos gramaticais básicos	36
11. Relações de coordenação e subordinação entre orações e entre termos da oração	37
12. Concordância	41
13. Regência verbal e nominal.....	42
14. Pontuação	45
15. Acentuação	47
16. Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa (1990).....	49

Raciocínio Lógico-matemático

1. Resolução de problemas envolvendo raciocínio lógico	61
2. Sequências lógicas e numéricas.....	62
3. Proporcionalidade e relações entre grandezas diretamente e inversamente proporcionais.....	64
4. Regra de três simples e composta	65
5. Porcentagem: aumentos, descontos e variações percentuais	66
6. Noções de Juros simples e compostos.....	68
7. Noções básicas de conjuntos e operações (união, interseção e diferença)	70
8. Interpretação e resolução de problemas com tabelas, gráficos e planilhas. leitura de gráficos estatísticos	73
9. Noções de estatística: média aritmética simples, média ponderada.....	77
10. Problemas envolvendo as quatro operações com números inteiros e racionais.....	78
11. Expressões numéricas com parênteses, colchetes e chaves.....	79
12. Equações do 1º grau e resolução de problemas	80
13. Sistemas simples de medidas e conversões de unidades	81
14. Raciocínio lógico aplicado a situações do cotidiano administrativo	85

Noções de Informática

1. Sistema Operacional Windows (versões atuais): conceitos básicos, área de trabalho, janelas, pastas e arquivos; operações com arquivos e pastas (copiar, mover, renomear, excluir); atalhos de teclado mais utilizados (Ctrl+C, Ctrl+V, Alt+Tab, etc) e gerenciador de tarefas. configurações e Painel de Controle, incluindo a Solução de Problemas. Instalação, desinstalação ou alteração de programas e ativação/desativação de recursos, incluindo configuração de aplicativos.....	91
2. Microsoft Office/Microsoft 365 (Word, Excel e PowerPoint): Word: formatação de texto, cabeçalho, rodapé, tabelas, mala direta; Excel: fórmulas básicas, gráficos, planilhas e PowerPoint: criação e edição de slides. Noções básicas de aplicativos para escritório: softwares proprietários e livres	117
3. Procedimentos de backup	139
4. Procedimentos de gerenciamento de impressão	140
5. Compactação e extração de arquivos (.zip)	141
6. Aplicativos de comunicação.....	142
7. Armazenamento em nuvem	144
8. Navegadores de internet e serviços de busca na web	145
9. Serviços de correio eletrônico e boas práticas de uso de e-mail corporativo.....	149

Conhecimentos Específicos Assistente em Administração

1. Ética profissional aplicada às rotinas administrativas e ao uso responsável de informações e documentos institucionais	157
2. Normas de conduta e responsabilidades administrativas, incluindo sigilo, zelo, conservação documental	158
3. Procedimentos, deveres, responsabilidades e restrições funcionais previstos no Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais (Lei n.º 8.112/1990), conforme pertinente às rotinas administrativas.....	159
4. Conceitos de administração e fundamentos das atividades de suporte administrativo. Funções administrativas (planejamento, organização, direção e controle) aplicadas às rotinas de escritório.	185
5. Organização, sistemas e métodos (OSM): fluxos de documentos, organogramas, protocolos, arquivamento e padronização de processos.....	190
6. Noções básicas de gestão documental e arquivologia: classificação, tramitação, protocolo, arquivamento e gestão eletrônica de documentos	190
7. Processos administrativos de rotina: elaboração, tramitação, controle de prazos e registros	199
8. Administração de materiais, patrimônio e logística: requisição, recebimento, conferência, distribuição e inventário.....	200
9. Procedimentos administrativos relacionados à vida funcional do servidor: cadastro, frequência, registros e benefícios..	222
10. Redação Oficial (regras formais de estrutura e de linguagem e diferenças entre documentos oficiais)	224
11. Atendimento ao público: boas práticas de comunicação, identificação de demandas e orientações ao usuário	234

LÍNGUA PORTUGUESA

CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DE GÊNEROS TEXTUAIS VARIADOS. SEQUÊNCIAS TEXTUAIS: DESCRITIVA, NARRATIVA, ARGUMENTATIVA, INJUNTIVA E EXPOSITIVA

O estudo dos tipos e gêneros textuais é fundamental para a compreensão e produção de textos em diversas situações comunicativas, sendo um tema recorrente em provas de concursos públicos. Ao compreender esses conceitos, o candidato adquire a capacidade de interpretar de forma mais eficaz os diferentes textos que encontrará, além de aprimorar sua habilidade de redigir conforme as exigências de cada situação.

Os tipos textuais referem-se a estruturas mais amplas e fixas que caracterizam a forma como o conteúdo é apresentado, como o narrativo, descritivo, dissertativo-argumentativo, expositivo e injuntivo. Já os gêneros textuais são as variadas manifestações desses tipos, adaptando-se ao contexto social, à finalidade e ao meio de comunicação, como notícias, editoriais, cartas de opinião, entre outros.

TIPOS TEXTUAIS: DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS GERAIS

Os tipos textuais são modelos de estrutura e organização que orientam a maneira como um texto é construído, determinando sua função comunicativa e as estratégias linguísticas empregadas em sua elaboração. Esses tipos são considerados padrões relativamente estáveis que definem a forma e o propósito do texto, orientando o autor e o leitor sobre como a mensagem será apresentada.

Ao todo, temos cinco tipos textuais clássicos, que aparecem com frequência em questões de concursos públicos e que são fundamentais para a compreensão da estrutura e organização dos textos: o descritivo, o injuntivo, o expositivo, o dissertativo-argumentativo e o narrativo. Cada um desses tipos textuais possui características próprias que influenciam a maneira como o texto é organizado, e a identificação dessas características é essencial para a interpretação e produção de textos de acordo com as demandas específicas de cada contexto.

► Tipo Textual Descritivo

O tipo descritivo é voltado para a criação de uma imagem detalhada de um objeto, pessoa, lugar, situação ou sentimento. O objetivo principal é permitir que o leitor visualize ou experimente o que está sendo descrito, utilizando recursos linguísticos que enfatizam as características sensoriais e perceptivas.

Características principais:

- Uso frequente de adjetivos, locuções adjetivas e orações adjetivas para caracterizar o objeto descrito.

- A descrição pode ser objetiva, quando o autor busca apresentar os detalhes de forma imparcial, ou subjetiva, quando há a inclusão de impressões e sentimentos pessoais.
- O texto é marcado por uma estrutura estática, sem progressão temporal.

- **Exemplos de gêneros textuais descritivos:** anúncios classificados, cardápios, biografias, manuais e relatos de viagem.

► Tipo Textual Injuntivo

O tipo injuntivo, também conhecido como instrucional, tem como propósito orientar, instruir ou comandar o leitor a realizar uma ação específica. É comum em situações em que é necessário indicar procedimentos, dar instruções ou estabelecer regras.

Características principais:

- Uso predominante de verbos no modo imperativo e em formas que expressam obrigação ou instrução (futuro do presente, por exemplo).
- A linguagem é direta e objetiva, com frases curtas e claras.
- A presença de marcas de interlocução, como pronomes e verbos em segunda pessoa, é comum para estabelecer uma relação de diálogo com o leitor.

- **Exemplos de gêneros textuais injuntivos:** receitas culinárias, bulas de remédio, manuais de instrução, regulamentos e editais.

► Tipo Textual Expositivo

O texto expositivo tem como principal objetivo informar, esclarecer ou explicar determinado assunto ao leitor. Sua função é apresentar informações de forma clara, imparcial e objetiva, sem a intenção de convencer ou influenciar.

Características principais:

- Apresenta uma estrutura clara, com introdução, desenvolvimento e conclusão.
- Uso de linguagem formal, objetiva e impessoal.
- O verbo é empregado predominantemente no presente, e a organização das ideias segue uma sequência lógica e ordenada.

- **Exemplos de gêneros textuais expositivos:** enciclopédias, artigos científicos, verbetes de dicionário, palestras e entrevistas.

► Tipo Textual Dissertativo-Argumentativo

O tipo dissertativo-argumentativo é amplamente utilizado em redações de concursos e vestibulares. Seu objetivo é expor ideias, discutir um tema e defender um ponto de vista, utilizando argumentos consistentes e bem estruturados.

Características principais:

- Estrutura típica com introdução (apresentação da tese), desenvolvimento (argumentos) e conclusão (reforço ou síntese da ideia principal).
- Presença de elementos que visam convencer o leitor, como citações, dados estatísticos, exemplos e comparações.
- Uso de verbos no presente, em primeira ou terceira pessoa, dependendo do grau de formalidade.

▪ **Exemplos de gêneros textuais dissertativo-argumentativos:** artigos de opinião, editoriais, ensaios, resenhas e cartas argumentativas.

► Tipo Textual Narrativo

O tipo narrativo é aquele em que o autor conta uma história, real ou fictícia, envolvendo personagens, um enredo, tempo e espaço. A narrativa envolve a apresentação de eventos que se desenrolam ao longo do tempo, seguindo uma sequência lógica.

Características principais:

- Presença de personagens, narrador, enredo, tempo e espaço.
- Uso predominante de verbos no pretérito, que conferem a ideia de acontecimentos já ocorridos.
- Pode adotar diferentes tipos de narrador, como o narrador em primeira pessoa (participa da história) ou o narrador em terceira pessoa (observador ou onisciente).

▪ **Exemplos de gêneros textuais narrativos:** contos, romances, fábulas, crônicas e lendas.

RELAÇÃO ENTRE OS TIPOS TEXTUAIS E A FUNÇÃO COMUNICATIVA

Os tipos textuais servem como base para a construção de qualquer texto e têm uma função comunicativa que orienta a escolha das estruturas gramaticais, do vocabulário e do estilo de escrita. Por exemplo, ao produzir um texto narrativo, espera-se que haja uma sequência de ações e eventos; ao criar um texto dissertativo-argumentativo, é necessário apresentar e defender uma ideia de forma lógica e coerente.

A compreensão das características dos tipos textuais é fundamental para que os candidatos sejam capazes de identificar a estrutura e a finalidade dos textos em provas de concursos públicos, assim como para que possam produzir redações de acordo com as exigências da banca examinadora. Portanto, o conhecimento aprofundado dos tipos textuais é um diferencial importante para o sucesso em questões que abordam análise e produção textual.

► Análise dos Principais Tipos Textuais

Os tipos textuais são a base que orienta a construção e a organização de um texto, guiando a forma como as informações são apresentadas e recebidas pelo leitor. A seguir, analisaremos em detalhes os cinco principais tipos textuais: descritivo, injuntivo, expositivo, dissertativo-argumentativo e narrativo, destacando suas características, usos e exemplos práticos. Esse entendimento é fundamental para a interpretação e produção de textos, especialmente em contextos como concursos públicos e vestibulares, nos quais a capacidade de identificar e aplicar os tipos textuais é frequentemente avaliada.

► Tipo Textual Descritivo

O tipo textual descritivo tem como objetivo pintar uma imagem mental de um objeto, pessoa, ambiente, situação ou sentimento, fornecendo detalhes que ajudam o leitor a “visualizar” o que está sendo descrito. É comum encontrar a descrição em textos literários, em que o autor deseja criar um cenário ou caracterizar um personagem, mas ela também aparece em textos não literários, como anúncios classificados, cardápios e laudos médicos.

Características principais:

▪ **Uso de adjetivos e locuções adjetivas:** Proporcionam detalhes sobre características físicas ou emocionais do que está sendo descrito.

▪ **Verbos de ligação:** Verbos como “ser”, “estar” e “parecer” são frequentes, pois ajudam a conectar as características ao objeto descrito.

▪ **Detalhamento minucioso:** Enumeração de características que podem incluir cor, forma, tamanho, textura, cheiro e emoções, tornando a descrição rica e detalhada.

▪ **Estilo estático:** A descrição não envolve ação ou movimento; o foco é a apresentação das características.

▪ **Exemplos de uso:** Biografias, descrições em romances, relatórios técnicos e anúncios de classificados.

▪ **Exemplo prático:** “A casa era pequena, de paredes brancas, janelas azuis e telhado vermelho. O jardim à frente era bem cuidado, com flores amarelas e rosas que exalavam um perfume suave.”

► Tipo Textual Injuntivo

O tipo textual injuntivo, também chamado de instrucional, tem como finalidade orientar, instruir ou ordenar o leitor a realizar uma determinada ação. Esse tipo é utilizado em textos que apresentam comandos, instruções ou regras, e é bastante comum em manuais de instruções, receitas culinárias, editais de concursos e regulamentos.

Características principais:

▪ **Uso de verbos no modo imperativo:** O uso de verbos como “faça”, “coloque”, “misture” é frequente, indicando instruções claras e diretas.

▪ **Frases curtas e objetivas:** O texto é conciso e vai direto ao ponto, facilitando a compreensão do leitor.

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENVOLVENDO RACIOCÍNIO LÓGICO

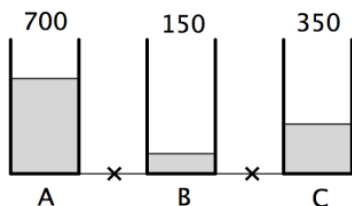
PROBLEMAS LÓGICOS

Resolver problemas lógicos envolve interpretar informações, identificar relações e estruturar raciocínios que levem a uma conclusão válida. Esse tipo de exercício exige atenção, organização e a aplicação de diferentes estratégias para analisar padrões, estabelecer conexões e eliminar possibilidades incorretas. A lógica está presente em diversas situações do dia a dia, desde tomadas de decisão até a resolução de desafios matemáticos. Com a prática, é possível aprimorar a capacidade de raciocínio e encontrar soluções de forma mais rápida e eficiente.

Veja alguns exemplos:

1. (FGV)

Em um prédio há três caixas d'água chamadas de A, B e C e, em certo momento, as quantidades de água, em litros, que cada uma contém aparecem na figura a seguir.



Abrindo as torneiras marcadas com x no desenho, as caixas foram interligadas e os níveis da água se igualaram.

Considere as seguintes possibilidades:

1. A caixa A perdeu 300 litros.
2. A caixa B ganhou 350 litros.
3. A caixa C ganhou 50 litros.

É verdadeiro o que se afirma em:

- (A) somente 1;
- (B) somente 2;
- (C) somente 1 e 3;
- (D) somente 2 e 3;
- (E) 1, 2 e 3.

Resolução:

Somando os valores contidos nas 3 caixas temos: $700 + 150 + 350 = 1200$, como o valor da caixa será igualado temos: $1200/3 = 400$ l. Logo cada caixa deve ter 400 l.

Então de A: $700 - 400 = 300$ l devem sair

De B: $400 - 150 = 250$ l devem ser recebidos

De C: Somente mais 50l devem ser recebidos para ficar com 400 ($400 - 350 = 50$). Logo As possibilidades corretas são: 1 e 3
Resposta: C.

2. (FGV)

Cada um dos 160 funcionários da prefeitura de certo município possui nível de escolaridade: fundamental, médio ou superior. O quadro a seguir fornece algumas informações sobre a quantidade de funcionários em cada nível:

	Fundamental	Médio	Superior
Homens	15	30	
Mulheres	13		36

Sabe-se também que, desses funcionários, exatamente 64 têm nível médio. Desses funcionários, o número de homens com nível superior é:

- (A) 30;
- (B) 32;
- (C) 34;
- (D) 36;
- (E) 38.

Resolução:

São 160 funcionários

No nível médio temos 64, como 30 são homens, logo $64 - 30 = 34$ mulheres

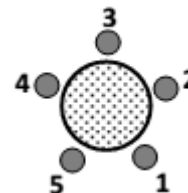
Somando todos os valores fornecidos temos: $15 + 13 + 30 + 34 + 36 = 128$

$160 - 128 = 32$, que é o valor de homens com nível superior.

Resposta: B.

3. (FGV)

Abel, Bruno, Caio, Diogo e Elias ocupam, respectivamente, os bancos 1, 2, 3, 4 e 5, em volta da mesa redonda representada abaixo.



São feitas então três trocas de lugares: Abel e Bruno trocam de lugar entre si, em seguida Caio e Elias trocam de lugar entre si e, finalmente, Diogo e Abel trocam de lugar entre si.

Considere as afirmativas ao final dessas trocas:

- Diogo é o vizinho à direita de Bruno.

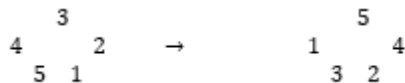
- Abel e Bruno permaneceram vizinhos.
- Caio é o vizinho à esquerda de Abel.
- Elias e Abel não são vizinhos.

É/são verdadeira(s):

- (A) nenhuma afirmativa;
- (B) apenas uma;
- (C) apenas duas;
- (D) apenas três;
- (E) todas as afirmativas.

Resolução:

Imaginem que isso é o círculo antes e depois:



Dessa forma podemos dizer que:

- Diogo é o vizinho à direita de Bruno. ERRADO: Diogo é o vizinho à direita de Elias
- Abel e Bruno permaneceram vizinhos. ERRADO: Abel e Bruno não são vizinhos
- Caio é o vizinho à esquerda de Abel. CERTO:
- Elias e Abel não são vizinhos. ERRADO: Elias e Abel são vizinhos

Resposta: B.

4. (FGV)

Francisca tem um saco com moedas de 1 real. Ela percebeu que, fazendo grupos de 4 moedas, sobrava uma moeda, e, fazendo grupos de 3 moedas, ela conseguia 4 grupos a mais e sobravam 2 moedas.

O número de moedas no saco de Francisca é:

- (A) 49;
- (B) 53;
- (C) 57;
- (D) 61;
- (E) 65.

Resolução:

Fazendo m = número de moedas e g = número de grupos temos:

Primeiramente temos: $m = 4g + 1$

Logo após ele informa: $m = 3(g + 4) + 2$

Igualando m , temos: $4g + 1 = 3(g + 4) + 2 \rightarrow 4g + 1 = 3g + 12 + 2 \rightarrow 4g - 3g = 14 - 1 \rightarrow g = 13$

Para sabermos a quantidade de moedas temos: $m = 4 \cdot 13 + 1 = 52 + 1 = 53$.

Resposta: B.

5. (CESPE)

Em uma festa com 15 convidados, foram servidos 30 bombons: 10 de morango, 10 de cereja e 10 de pistache. Ao final da festa, não sobrou nenhum bombom e

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache;

- quem comeu dois ou mais bombons de pistache comeu também bombom de cereja;

- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango.

Com base nessa situação hipotética, julgue o item a seguir.

É possível que um mesmo convidado tenha comido todos os 10 bombons de pistache.

() CERTO

() ERRADO

Resolução:

Vamos partir da 2ª informação, utilizando a afirmação do enunciado que ele comeu 10 bombons de pistache:

- quem comeu dois ou mais bombons (10 bombons) de pistache comeu também bombom de cereja; - CERTA.

Sabemos que quem come pistache come morango, logo:

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache; - CERTA

Analisando a última temos:

- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango. – ERRADA, pois esta contradizendo a informação anterior.

Resposta: Errado.

06. (CESPE)

Em uma festa com 15 convidados, foram servidos 30 bombons: 10 de morango, 10 de cereja e 10 de pistache. Ao final da festa, não sobrou nenhum bombom e

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache;

- quem comeu dois ou mais bombons de pistache comeu também bombom de cereja;

- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango.

Com base nessa situação hipotética, julgue o item a seguir.

Quem comeu bombom de morango comeu somente um bombom de pistache.

() CERTO

() ERRADO

Resolução:

Se a pessoa comer mais de um bombom de pistache ela obrigatoriamente comerá bombom de cereja, e como quem come bombom de cereja NÃO come morango.

Resposta: Certo.

SEQUÊNCIAS LÓGICAS E NUMÉRICAS

LÓGICA SEQUENCIAL

As sequências seguem padrões lógicos que permitem prever seus próximos elementos. Elas podem ser numéricas, alfabéticas, geométricas ou baseadas em outras estruturas. Identificar a lógica por trás de uma sequência é essencial para completar ou interpretar corretamente seu desenvolvimento. Para resolver questões desse tipo, é importante observar como os elementos se relacionam entre si. O padrão pode envolver operações

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS (VERSÕES ATUAIS): CONCEITOS BÁSICOS, ÁREA DE TRABALHO, JANELAS, PASTAS E ARQUIVOS; OPERAÇÕES COM ARQUIVOS E PASTAS (COPIAR, MOVER, RENOMEAR, EXCLUIR); ATALHOS DE TECLADO MAIS UTILIZADOS (CTRL+C, CTRL+V, ALT+TAB, ETC) E GERENCIADOR DE TAREFAS. CONFIGURAÇÕES E PAINEL DE CONTROLE, INCLUINDO A SOLUÇÃO DE PROBLEMAS. INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE PROGRAMAS E ATIVAÇÃO/DESATIVAÇÃO DE RECURSOS, INCLUINDO CONFIGURAÇÃO DE APLICATIVOS

Windows 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Principais Características e Novidades

- **Menu Iniciar:** O Menu Iniciar, ausente no Windows 8, retorna com melhorias no Windows 10. Ele combina os blocos dinâmicos (tiles) do Windows 8 com o design tradicional do Windows 7, permitindo fácil acesso a programas, configurações e documentos recentes.
- **Assistente Virtual Cortana:** A Cortana é uma assistente digital que permite realizar tarefas por comandos de voz, como enviar e-mails, configurar alarmes e pesquisar na web. Este recurso é similar ao Siri da Apple e ao Google Assistant.
- **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.
- **Múltiplas Áreas de Trabalho:** Esse recurso permite criar várias áreas de trabalho para organizar melhor as tarefas e aplicativos abertos, sendo útil para multitarefas ou organização de projetos.

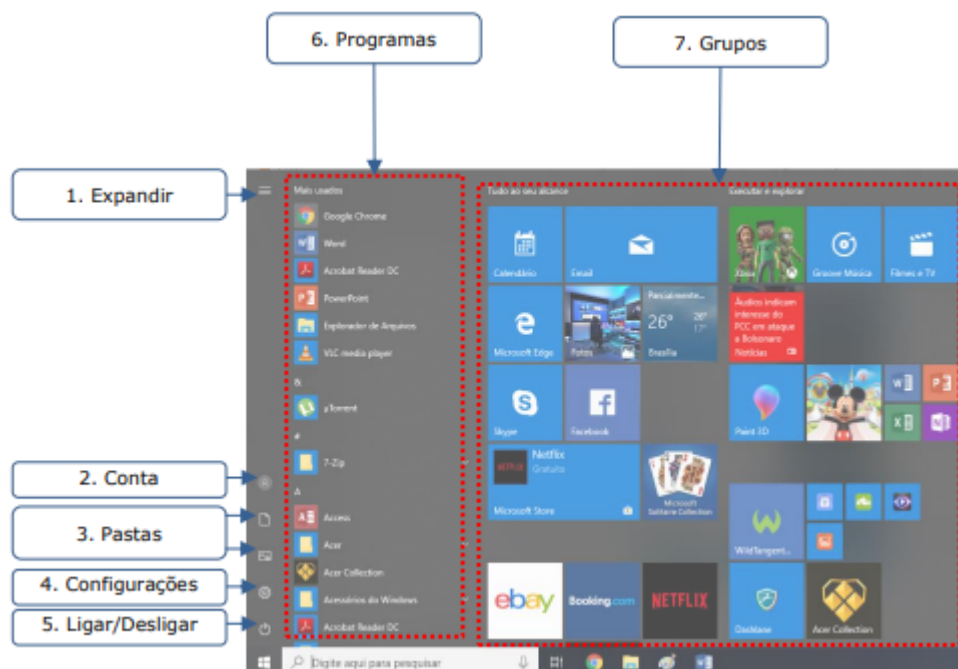
Instalação do Windows

- Baixe a ferramenta de criação de mídia no site da Microsoft.
- Use-a para criar um pendrive bootável com a ISO do Windows.
- Reinicie o PC e entre na BIOS/UEFI para priorizar o boot pelo pendrive.
- Na instalação, selecione idioma e versão, depois a partição (formate se necessário).
- Crie um usuário e siga os passos da configuração inicial.
- Após finalizar, o Windows estará pronto para uso.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

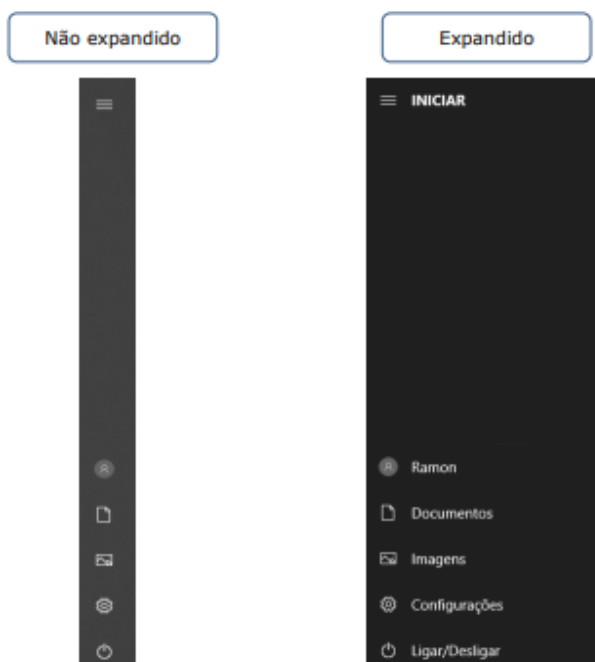
Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar

Expandir: botão utilizado para expandir os itens do menu.



Botão Expandir

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ÉTICA PROFISSIONAL APLICADA ÀS ROTINAS ADMINISTRATIVAS E AO USO RESPONSÁVEL DE INFORMAÇÕES E DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

CONCEITO DE ÉTICA PROFISSIONAL NO CONTEXTO ADMINISTRATIVO

A ética pode ser entendida como o campo do conhecimento que estuda os valores e princípios que orientam a conduta humana. A moral, por sua vez, refere-se ao conjunto de regras, costumes e padrões aceitos por determinado grupo social em um dado momento histórico. A ética profissional surge da aplicação desses princípios morais ao exercício de uma profissão específica, estabelecendo parâmetros de comportamento esperados no ambiente de trabalho.

No âmbito da Administração Geral, a ética profissional orienta a atuação dos agentes administrativos, garantindo que suas decisões e atitudes estejam alinhadas com valores como honestidade, imparcialidade, responsabilidade, lealdade à instituição e respeito às normas legais. Esses valores são fundamentais para assegurar que a atividade administrativa seja exercida em benefício da coletividade ou da organização, e não para interesses pessoais.

As rotinas administrativas, que incluem atividades como atendimento ao público, protocolo, tramitação de processos, elaboração de documentos e controle de informações, são espaços privilegiados para a manifestação da ética profissional. O tratamento respeitoso e igualitário aos usuários, o cumprimento de prazos, o uso adequado dos recursos institucionais e a observância das normas internas são exemplos claros de condutas éticas no cotidiano administrativo.

USO RESPONSÁVEL DE INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

As informações institucionais possuem naturezas distintas e podem ser classificadas como públicas, internas, confidenciais ou sigilosas. O profissional administrativo deve conhecer essa classificação para evitar o uso indevido ou a divulgação não autorizada de dados. Informações pessoais de servidores e usuários, dados financeiros, processos administrativos em andamento e decisões estratégicas são exemplos de conteúdos que exigem cuidado especial.

O uso responsável da informação está diretamente ligado a princípios éticos fundamentais. O sigilo profissional impõe ao agente administrativo o dever de não divulgar informações obtidas em razão do cargo, salvo nos casos previstos em lei. O princípio da finalidade determina que a informação deve ser

utilizada exclusivamente para os fins institucionais para os quais foi coletada. Já a responsabilidade exige cuidado na guarda, no manuseio, na transmissão e no descarte das informações, prevenindo acessos indevidos ou perdas.

Ao mesmo tempo, a ética administrativa também se relaciona com a transparência, especialmente na administração pública. Sempre que a legislação determinar, as informações devem ser disponibilizadas de forma clara e acessível, garantindo o direito de acesso à informação. As bancas de concurso costumam explorar situações em que há conflito entre sigilo e transparência, exigindo do candidato discernimento ético e conhecimento normativo.

GESTÃO ÉTICA DE DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS

Os documentos institucionais registram atos administrativos, decisões, comunicações e atividades da organização, possuindo valor jurídico, administrativo e, em muitos casos, histórico. A gestão ética desses documentos exige zelo, autenticidade, integridade e respeito às normas de protocolo, arquivamento e acesso.

É dever ético do profissional administrativo não adulterar, extraviar ou destruir documentos sem autorização formal. A tramitação correta dos processos, a preservação da integridade documental e o controle de acesso são práticas essenciais para garantir a confiabilidade das informações registradas. Qualquer manipulação indevida de documentos compromete a legalidade dos atos administrativos e a credibilidade institucional.

São consideradas condutas antiéticas e frequentemente ilegais ações como alterar documentos para beneficiar terceiros, facilitar o acesso indevido a informações restritas, retardar propositalmente a tramitação de processos ou utilizar documentos institucionais para fins pessoais. Essas práticas violam princípios éticos e administrativos e podem resultar em sanções disciplinares, civis e penais.

ÉTICA, RESPONSABILIDADE E IMAGEM INSTITUCIONAL

A conduta ética dos profissionais administrativos tem impacto direto na imagem da organização. Quando as rotinas administrativas são executadas com responsabilidade, imparcialidade e respeito às normas, a instituição fortalece sua reputação, melhora o clima organizacional e aumenta a confiança dos usuários e da sociedade.

Por outro lado, falhas éticas no uso de informações e documentos institucionais podem gerar prejuízos significativos, como danos à imagem, perdas financeiras, judicialização de conflitos e

responsabilização dos agentes envolvidos. Por isso, a ética deve ser compreendida não apenas como um valor moral, mas como um elemento estratégico da gestão administrativa.

No contexto contemporâneo, a ética profissional é considerada uma competência essencial. Espera-se que o profissional administrativo tenha capacidade de julgamento ético, sabendo agir corretamente mesmo diante de situações ambíguas, pressões hierárquicas ou conflitos de interesse. Essa postura é cada vez mais exigida tanto no mercado de trabalho quanto no serviço público.

NORMAS DE CONDUTA E RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS, INCLUINDO SIGILO, ZELO, CONSERVAÇÃO DOCUMENTAL

NORMAS DE CONDUTA NO CONTEXTO ADMINISTRATIVO

As normas de conduta representam um conjunto de regras formais e informais que orientam o comportamento dos agentes administrativos no exercício de suas funções. Elas podem estar previstas em leis, regulamentos internos, códigos de ética, estatutos funcionais e manuais de procedimentos. Seu objetivo principal é garantir que a atuação administrativa seja pautada pela legalidade, moralidade, impessoalidade, eficiência e responsabilidade.

No campo administrativo, espera-se que o profissional atue com honestidade, lealdade institucional, respeito à hierarquia e urbanidade no trato com colegas, superiores e usuários. As normas de conduta também vedam práticas como o uso do cargo para obtenção de vantagens pessoais, o favorecimento indevido, a omissão dolosa e a negligência no desempenho das atividades.

RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DO AGENTE

A responsabilidade administrativa decorre do dever funcional de agir conforme as normas legais e institucionais. Quando o agente administrativo descumprir suas obrigações, pode ser responsabilizado por meio de sanções disciplinares, sem prejuízo de outras esferas de responsabilidade, como a civil e a penal.

Entre as principais responsabilidades administrativas, destacam-se o dever de sigilo, o zelo pelo patrimônio e pelas informações e a adequada conservação dos documentos institucionais. Essas obrigações estão diretamente relacionadas à confiança que a organização deposita no profissional e ao impacto que suas ações podem gerar no funcionamento administrativo.

A responsabilidade administrativa pressupõe não apenas a ação dolosa, mas também a conduta negligente, imprudente ou imperita. Assim, mesmo a falta de cuidado no manuseio de documentos ou informações pode caracterizar infração administrativa, dependendo do caso.

SIGILO ADMINISTRATIVO E PROFISSIONAL

O dever de sigilo é uma das responsabilidades mais relevantes do profissional administrativo. Ele consiste na obrigação de não divulgar informações obtidas em razão do cargo ou função, quando essas informações não forem de acesso público ou quando sua divulgação puder causar prejuízo à instituição, a terceiros ou ao interesse coletivo.

O sigilo administrativo abrange dados pessoais, informações estratégicas, processos em andamento, documentos classificados e quaisquer outros conteúdos cuja divulgação não seja autorizada. O descumprimento desse dever pode gerar graves consequências, como danos à imagem institucional, violação de direitos individuais e responsabilização do agente.

É importante destacar que o dever de sigilo não se confunde com a falta de transparência. Em especial na administração pública, o acesso à informação é a regra, e o sigilo é a exceção, devendo estar amparado por lei. O profissional ético é aquele que sabe distinguir corretamente as informações que devem ser protegidas daquelas que devem ser divulgadas.

ZELO PELO PATRIMÔNIO E PELAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

O zelo é o cuidado, a atenção e a diligência que o agente administrativo deve ter no desempenho de suas funções. Ele se manifesta na correta utilização dos bens públicos ou institucionais, no uso responsável dos sistemas de informação e no cumprimento rigoroso dos procedimentos administrativos.

Zelar pelo patrimônio significa utilizar equipamentos, materiais e recursos apenas para fins institucionais, evitando desperdícios, danos ou uso indevido. No que se refere às informações, o zelo envolve proteger dados contra acessos não autorizados, perdas, alterações indevidas ou destruição acidental.

A falta de zelo caracteriza conduta negligente e pode resultar em responsabilização administrativa, mesmo quando não há intenção de causar prejuízo. Por isso, as bancas examinadoras frequentemente associam o conceito de zelo à responsabilidade funcional do agente.

CONSERVAÇÃO E GESTÃO DOCUMENTAL

A conservação documental é uma responsabilidade central nas rotinas administrativas. Os documentos institucionais registram atos, decisões e atividades da organização, possuindo valor administrativo, jurídico e, em muitos casos, histórico. A má gestão documental compromete a eficiência administrativa e a segurança jurídica.

Cabe ao profissional administrativo garantir a integridade, a autenticidade e a preservação dos documentos, respeitando as normas de protocolo, classificação, arquivamento, guarda e descarte. A eliminação de documentos só pode ocorrer quando autorizada e de acordo com normas específicas, como tabelas de temporalidade.

São consideradas condutas graves a adulteração de documentos, o extravio, a destruição indevida e a facilitação de acesso não autorizado. Além de antiéticas, essas práticas podem configurar ilícitos administrativos e legais, sendo frequentemente exploradas em questões de concurso sob a forma de casos práticos.