

**UNI VERSI DADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**EDI TAL DE PROCESSO SELETIVO Nº 17/ 2003**  
**CONTRATAÇÃO EMERGENCI AL DE ASSESSOR TÉCNI CO, AGENTE TÉCNI CO ADMI NI STRATI VO,**  
**MOTORI STA E AUXI LI AR DE SERVI ÇOS GERA I S**  
**PROGRAMAS PARA AS PROVAS**

---

---

**ASSESSOR TÉCNICO**

***BIBLI OGRAFI A RECOMENDADA***

O candidato deve buscar os itens apontados nos programas a seguir em bibliografia atualizada, que pode ser encontrada em Bibliotecas que tenham seu acervo constantemente atualizado, em livrarias do ramo e/ou localizada por meio de busca na internet, em sites oficiais.

***PROGRAMAS DAS PROVAS***

***LÍNGUA PORTUGUESA***

**Para os Códigos 01 a 09**

Ortografia. Sistema oficial vigente. Relações entre fonemas e grafias. Acentuação. Morfologia: Estrutura e formação de palavras. Classes de palavras e seu emprego. Flexão nominal e verbal. Sintaxe: Processos de coordenação e subordinação. Equivalência e transformação de estruturas. Discurso direto e indireto. Concor dância nominal e verbal. Regência verbal e nominal. Crase. Pontuação. Interpretação de textos: Variedade de textos e adequação de linguagem. Estruturação do texto e dos parágrafos. Informações literais e inferências. Estruturação do texto: recursos de coesão. Significação contextual de palavras e expressões. Ponto de vista do autor.

***CONHECI MENTOS GERA I S***

**Para os Códigos 01 a 09**

Aspectos históricos, geográficos, políticos, econômicos, culturais, ecológicos e ambientais do Rio Grande do Sul e do Brasil. O mundo contemporâneo.

***CONHECI MENTOS ESPECÍ F I COS***

**Código 01 - Biblioteconomia**

**ORGANIZAÇÃO E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO:** Controle bibliográfico dos registros do conhecimento; Representação descritiva e temática: políticas, etapas, padrões, princípios, processos e produtos.

**RECURSOS E SERVI ÇOS DE INFORMAÇÃO:** Normas técnicas: tipologia, funções, aplicabilidade. Organismos nacionais e internacionais de normalização. Documentos técnico-científicos: planejamento, elaboração e normalização. Documentos eletrônicos: produção, armazenamento, conservação e disseminação. Ética e privacidade dos dados. Tecnologias da informação: redes de informação eletrônicas e não eletrônicas; serviços de provisão e acesso. Interação usuário X bibliotecário. A entrevista de referência. O bibliotecário de referência: funções. Educação de usuários. Informação especializada em ciência e tecnologia: geração, comunicação e uso. Fontes de informação: tipos, características e aplicabilidade.

**GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:** Administração: conceitos e funções. Administração de recursos humanos, financeiros e materiais. Gestão de recursos informacionais: organização, preservação e manutenção dos suportes de informação. Ambiente físico da unidade de informação: organização, preservação, manutenção, controle e segurança. Gestão de serviços informacionais: fluxos e processos de trabalho. Controle e avaliação de serviços de informação. Informatização em unidades de informação. Estudos de comunidades e de usuários como base para o desenvolvimento de sistemas de informação. Pesquisa e desenvolvimento de coleções: políticas, processos de pesquisa, processo de seleção e aquisição. Marketing em sistemas de informação.

## **Código 02 - Informática, Processamento de Dados, Ciência da Computação ou Sistemas de Informação**

Redes de computadores: fundamentos de transmissão de dados e sistemas de comunicação. Tecnologias de redes locais e de longa distância. Modelo de referência OSI/ISO. Arquitetura TCP/IP. Protocolos da Internet. Elementos de interconexão de redes de computadores (hubs, bridges, switches, gateways, roteadores). Noções básicas de roteamento. Noções básicas de QoS. Aplicações básicas e principais serviços de redes de computadores e protocolos associados (correio eletrônico, servidor web, servidores de nomes e de diretório, DHCP). Segurança da informação: princípios básicos de criptografia. Sistemas criptográficos simétricos e assimétricos. Segurança em redes de computadores. Arquiteturas de Firewall. Conceitos básicos de sistemas operacionais: monotarefa, multitarefa, processo. Gerência do processador: escalonamento: Gerência de memória: paginação, segmentação e memória virtual. Gerência de E/S: drivers de dispositivos. Sistemas de arquivos: noção de arquivos e diretórios. Conhecimentos básicos de gerenciamento de sistemas operacionais Windows (95, 98, Me, 2000 e XP) e UNIX (Linux): partições, procedimentos de inicialização e parada de sistemas, gerenciamento de contas e usuários, autenticação, proteção e permissões. Integração de sistemas windows e linux. Configuração de serviços básicos (e-mail, web, ftp, servidores de arquivo, servidor de impressão). Bancos de dados: sistemas de gerência de bancos de dados. Conceitos básicos: transações, modelo de dados, concorrência. Bancos de dados objeto-estruturado e orientado a objetos. Linguagem de consulta SQL (Structured Query Language). Aspectos de linguagens de programação, algoritmos e estruturas de dados. Administração e configuração de banco de dados.

Bancos de dados: sistemas de gerência de bancos de dados. Conceitos básicos: transações, modelo de dados, concorrência. Bancos de dados não convencional e orientado a objetos. Linguagens de consultas (query language). Aspectos de linguagens de programação, algoritmos e estruturas de dados. Gerenciamento e configuração de banco de dados.

## **Código 03 - Direito ou Ciências Jurídicas e Sociais**

### **DIREITO CONSTITUCIONAL**

Constitucionalismo. Conceito de Constituição. Classificação das Constituições. O Poder Constituinte: conceito; titularidade; espécies; limites. Dos princípios fundamentais da República Federativa do Brasil. Dos direitos e garantias fundamentais na Constituição da República Federativa do Brasil: direitos e deveres individuais e coletivos; direitos sociais; direito de nacionalidade; direitos políticos. Da organização do Estado na Constituição da República Federativa do Brasil: organização político-administrativa; a União; os Estados federados; os Municípios; repartição de competências entre a União, os Estados-membros e os Municípios; intervenção nos Estados e nos Municípios. O Poder Legislativo na Constituição da República Federativa do Brasil: organização, composição e atribuições do Congresso Nacional; a Câmara dos Deputados; o Senado Federal; estatuto dos congressistas. O Processo Legislativo na Constituição da República Federativa do Brasil: fases; espécies normativas. O Poder Executivo na Constituição da República Federativa do Brasil: o Presidente da República e o Vice-Presidente da República; das atribuições do Presidente da República; os Ministros de Estado. O Poder Judiciário na Constituição da República Federativa do Brasil. O controle de constitucionalidade na Constituição da República Federativa do Brasil: controle difuso; controle concentrado; ação direta de inconstitucionalidade; ação declaratória de constitucionalidade; ação de inconstitucionalidade por omissão; arguição de descumprimento de preceito fundamental. Da educação na Constituição da República Federativa do Brasil. O Processo Legislativo na Constituição do Estado do Rio Grande do Sul: fases; espécies normativas. O Poder Executivo na Constituição do Estado do Rio Grande do Sul: atribuições do Governador do Estado; os Secretários de Estado; atribuições dos secretários de Estado. Da Educação na Constituição do Estado do Rio Grande do Sul.

### **DIREITO ADMINISTRATIVO**

Administração Pública. Administração direta e administração indireta. Princípios orientadores. Regime jurídico administrativo. Serviços públicos. Organizações sociais. Organizações da sociedade civil de interesse social. Poder de polícia. Restrições do Estado sobre a propriedade privada. Atos administrativos. Contratos administrativos. Licitações e contratos da administração. Processo administrativo. Responsabilidade extracontratual do Estado. Bens públicos. Servidores públicos. Regime jurídico dos servidores públicos do Estado. Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Controle da administração pública. Controle administrativo. Controle legislativo. Controle judicial.

### **DIREITO CIVIL**

Lei de Introdução ao Código Civil. Parte Geral: a relação jurídica, os direitos subjetivos e o exercício dos direitos. Das pessoas: personalidade, capacidade e estado. Pessoas jurídicas. Domicílio. Dos bens. Fatos jurídicos. Existência, validade e eficácia. Negócios jurídicos. Atos jurídicos lícitos não negociais. Defeitos do

negócio jurídico. Atos ilícitos. Prescrição e decadência. Direito das Obrigações. Modalidades. Transmissão. Adimplemento e extinção. Inadimplemento. Contratos em Geral. Formação. Estipulação em favor de terceiro. Promessa de fato de terceiros. Vícios redibitórios. Evicção. Contratos aleatórios. Contrato preliminar. Contrato com pessoa a declarar. Extinção dos contratos. Contratos em Espécie. Compra e Venda. Troca. Contrato estimatório. Doação. Locação de coisas. Empréstimo. Prestação de serviço. Empreitada. Depósito. Mandato. Comissão. Agência e distribuição. Corretagem. Transporte. Seguro. Constituição de Renda. Fiança. Transação. Compromisso. Atos Unilaterais. Promessa de Recompensa. Gestão de negócios. Pagamento indevido. Enriquecimento sem causa. Títulos de Crédito. Títulos ao portador. Títulos à ordem. Títulos nominativos. Responsabilidade Civil. Obrigação de indenizar. Indenização. Direito de Empresa. Empresário. Sociedade. Estabelecimento. Institutos complementares. Direito das Coisas. Posse. Direitos reais. Propriedade. Superfície. Servidões. Usufruto. Uso. Habitação. Direito real de aquisição. Penhor. Hipoteca. Anticrese.

**DIREITO PROCESSUAL CIVIL** – Do Processo: processos de conhecimento, de execução e cautelar. Processo e Procedimento. Relação jurídica processual e pressupostos processuais. Das condições da ação: classificação das ações. Das Partes: Relação jurídica processual, capacidade processual. Litisconsórcio facultativo, necessário. Da Jurisdição e da competência. Do conflito de competência. Do Juiz: impedimentos e suspeição. Dos atos processuais: lugar e tempo. Dos prazos no processo. Da citação, da notificação e da intimação. Dos processos nos tribunais: Recursos para os tribunais estaduais, regionais federais, superior tribunal de Justiça e Supremo Tribunal Federal. Da Ação Rescisória: requisitos e competência para julgamento.

**DIREITO DO TRABALHO** – Contrato de trabalho; prescrição; alteração, interrupção e suspensão do contrato de trabalho; aviso prévio; salário; estabilidade e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço; duração do trabalho; repouso semanal; férias; trabalho da mulher e do menor; extinção do contrato de trabalho; direitos constitucionais dos trabalhadores.

### **Código 04 – Administração**

Introdução à administração. Teoria geral da administração. Departamentalização. Tipos de estruturas organizacionais. Planejamento e gestão estratégica. Fluxograma. Funções organizacionais. Planejamento, organização, direção, controle. Visão sistêmica. Processo de comunicação. Controle organizacional. Cultura nas organizações. Gestão de pessoas e de recursos humanos. Motivação. Organização do trabalho. Liderança. Economia solidária e terceiro setor. Autogestão. Balanço social. *Empowerment. Stakeholders.*

### **Código 05 - Ciências Contábeis**

**CONTABILIDADE, CUSTOS, AUDITORIA e ANÁLISE DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS:**

Contabilidade: conceito, objetivo, finalidade, campo de aplicação, funções de contabilidade, usuários da informação contábil e técnica de instrumentos contábeis. Organizações Econômicas: funções administrativas, classificações, gestão, atos e fatos administrativos. Patrimônio: conceito, composição, aspectos qualitativos e quantitativos, estados patrimoniais e demonstração da situação patrimonial. Resultado: conceito, componentes positivos e negativos do resultado, regimes contábeis e apuração e demonstração do resultado do exercício. Escrituração: conceito, métodos, sistemas, livros de escrituração, princípios e convenções contábeis. Contas: conceitos, tipos de contas, plano de contas, função e funcionamento das contas, situação das contas, apuração de saldos das contas e balancete de verificação. Operações usuais: operações com mercadorias, com pessoal, financeiras, patrimoniais. Encerramento do Exercício: inventários, participações societárias e levantamento das demonstrações contábeis. Demonstrações contábeis (de acordo com a Lei 6.404/76 e atualizações): balanço patrimonial, demonstração do resultado do exercício, demonstração de lucros ou prejuízos acumulados, demonstração das origens e aplicações de recursos. Outros demonstrativos: Demonstração do fluxo de caixa, Balanço Social e Demonstrativo do Valor Adicionado. Análise de Demonstrações Contábeis: elaboração e interpretação dos indicadores. Auditoria: noções de auditoria interna. Custos: noções, processo de formação, metodologias de apuração e análise.

**CONTABILIDADE PÚBLICA:** Administração financeira e orçamentária: Orçamento Público. Princípios orçamentários. Diretrizes orçamentárias. Processo orçamentário. Métodos, técnicas e instrumentos do orçamento público. Normas legais aplicáveis. Receita pública: categorias, fontes, estágios, dívida ativa. Despesa pública: categorias, estágios, Suprimento de Fundos, Restos a pagar, Despesas de exercícios anteriores. Balanços e levantamentos de contas. Licitações: modalidades, dispensa, inexigibilidade (Lei nº 8.666/93 e suas atualizações). Patrimônio Público: Divisão, aspectos quantitativo e qualitativo do

patrimônio, o inventário, as variações patrimoniais, estrutura e análise do patrimônio governamental. Escrituração: atos e fatos da administração pública, normas de escrituração, os sistemas e planos de contas, as contas e suas funções, lançamento das operações do exercício. Técnicas de encerramento de exercício: balanço inicial – abertura de contas, balancete de verificação, operações de encerramento de exercício, balanço e levantamento de contas, os resultados do exercício. Tomadas de contas: a Lei de Responsabilidade Fiscal, os demonstrativos de gestão, o controle interno e externo.

### **Código 06 - Ciências Econômicas**

CONTABILIDADE SOCIAL: definição e mensuração das principais variáveis econômicas. Variáveis nominais e reais; deflacionamento. Estoques e fluxos. As contas nacionais em economia fechada, sem e com governo, e em economia aberta. Poupança e investimento. Da contabilidade social à macroeconomia: a determinação da renda e o multiplicador em economias de dois, três e quatro setores; a relação entre impostos, multiplicador e orçamento público. Políticas fiscais e monetárias e seus principais instrumentos. Oferta e demanda agregadas.

SETOR PÚBLICO: as funções econômicas do governo, bens públicos e externalidades. O gasto público: classificação, razões do crescimento e seu financiamento. A receita pública e os impostos: princípios de tributação e classificação dos impostos. Curva de Laffer. As funções econômicas do imposto e seus efeitos nas unidades econômicas. Incidência de impostos; impostos sobre vendas e elasticidades, específicos e *ad valorem*. O efeito da política fiscal na demanda agregada: a política de estabilização. A relação entre política tributária, desenvolvimento, distribuição de renda, equidade e bem-estar. Déficit orçamentário e dívida pública. Déficit público: conceitos, seus determinantes e seu financiamento; os déficits financiados pela dívida. A dívida pública no Brasil. Sistema tributário brasileiro.

ORÇAMENTO PÚBLICO: aspectos fundamentais, tipos de orçamento, princípios orçamentários. O processo orçamentário e suas fases; controle e avaliação da execução orçamentária. Orçamento-programa. Receitas e despesas orçamentárias e extra-orçamentárias. Créditos adicionais, exercício financeiro e processo de prestação de contas. Lei de responsabilidade fiscal. Planejamento econômico: principais conceitos, tipos, instrumentos e técnicas. A experiência de planejamento no Brasil.

### **Código 07 - Arquitetura**

A Edificação: Conseqüências econômicas nas edificações em função de suas relações dimensionais fundamentais – áreas, altura, volumetria; Relação *custo x benefício*. Conseqüências no caráter e nos custos finais da edificação; Parâmetros ambientais (naturais e edificados). Iluminação, natural e artificial. Ventilação, impacto ambiental – acústico e térmico, organização espacial – orientação e relações inter-áreas; Aspectos legais - código de obras, normas técnicas, legislação profissional; Infra-estrutura – fundações, instalações. Relações Inter-Edificações: os parâmetros ambientais (naturais e edificados) - ecologia urbana, Estatuto da Cidade; Plano diretor. Densidades. Uso e ocupação do solo. Zoneamento. Apoio técnico à execução Arquitetônica: O planejamento da obra - logística de materiais e técnicas na construção; Orçamentos – método, estimativos e exatos, normas Técnicas; Técnicas de organização e avaliação temporal - CPM/Pert, Gannt; Projetos complementares, sua integração e execução – Estruturas: aço, concreto – pré-moldadas/fundidas, madeira; Instalações - elétricas/telefônicas/lógica/CfTV, hidráulicas – água/água quente/gases; esgoto – sanitário/pluvial/industrial; segurança – Incêndio/patrimonial/pessoal; mecânicas - ar condicionado/elevadores/especiais; iluminação – artificial/natural; acessórios – paisagismo e decoração. Noções sobre desenho assistido por computador (Autocad).

### **Código 08 - Publicidade**

A função da publicidade na área da comunicação. A comunicação visual e sua relação com a publicidade. Administração de propaganda. Estratégias promocionais. Estratégias de veiculação. Canais de difusão da mensagem publicitária. As fases da produção da mensagem publicitária. Adequação, criação, objetivos do produto e o processo gráfico. Adequação do anúncio ao público alvo: audiência, freqüência, circulação, recursos e limitações, na comunicação visual de propaganda. A redação em publicidade: Os elementos redacionais de peças publicitárias. Argumentação e motivação da mensagem. Estrutura e conteúdo do texto publicitário. A linguagem institucional. Técnicas de produção de informação, propaganda e material educativo. Utilização de processos gráficos na produção de material publicitário. A diagramação gráfica:

sistemas, normas, técnicas e recursos de criação e produção. Mídia. Objetivos de veiculação. Público alvo e escolha dos veículos. Desenvolvimento do processo de criação, planejamento estratégico, produção e veiculação de campanhas e peças publicitárias. Relacionamento entre a empresa, a agência de publicidade e os veículos. Códigos de ética. As relações entre a propaganda e o consumidor. Direitos do consumidor. Reflexos positivos e negativos da propaganda sobre a sociedade.

### **Código 09 - Psicologia**

Análise, avaliação e funções de Recursos Humanos; Modelos de gestão: liderança, gerenciamento e conflito nas organizações; Treinamento e desenvolvimento de Recursos Humanos; Avaliação de desempenho; Planejamento de carreira; Recrutamento e seleção; Descrição e análise de cargos; Funções e competências de Recursos Humanos; Diagnóstico organizacional.

## **AGENTE TÉCNICO ADMINISTRATIVO** Para os Códigos 10 a 26

### ***BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA***

O candidato deve buscar os itens apontados nos programas a seguir em bibliografia atualizada, que pode ser encontrada em Bibliotecas que tenham seu acervo constantemente atualizado, em livrarias do ramo e/ou localizada por meio de busca na internet, em *sites* oficiais.

### ***PROGRAMAS DAS PROVAS***

#### ***LÍNGUA PORTUGUESA***

Ortografia: sistema oficial vigente, relações entre fonemas e grafias, acentuação. Morfologia: estrutura e formação de palavras, classes de palavras e seu emprego, flexão nominal e verbal. Sintaxe: processos de coordenação e subordinação, equivalência e transformação de estruturas, concordância nominal e verbal, regência nominal e verbal, crase, pontuação. Interpretação de textos: leitura e compreensão de textos, informações literais e inferências, estruturação do texto, recursos de coesão, significado contextual de palavras e expressões.

#### ***CONHECIMENTOS GERAIS***

Aspectos históricos, geográficos, políticos, econômicos, culturais, ecológicos e ambientais do Rio Grande do Sul e do Brasil.

#### ***CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS***

Introdução à administração: princípios básicos de administração. A empresa, estrutura das organizações, objetivos sociais e operacionais. Função da Administração e suas inter-relações no contexto atual: comunicação interpessoal e organizacional. Qualidade em prestação de serviços. A importância da qualidade para a empresa. Como obter a qualidade. Ciclos do serviço. Ética na prestação de serviços. O cliente. A quem o cliente pode recorrer. Reconhecimento da qualidade. Função da alta administração. Documentação. Avaliação. Melhora contínua. Formas de reconhecimento da qualidade. Reconhecimento pelo cliente. Certificação. Preparação. O trabalho em equipe como fator de qualidade: O profissional do futuro. A equipe prestadora de serviços. Entendendo o trabalho em equipe. As relações de poder na equipe. A valorização profissional. Procedimentos profissionais e padrões de atendimento. Atendimento diferenciado. Comunicação e relações públicas: barreira à comunicação; aberturas à comunicação; intermediação telefônica. Ética e trabalho: a crise dos valores na modernidade. Dimensão ética na empresa. Administração de pessoal e recursos humanos: As organizações e as pessoas que nelas trabalham. Funções gerais. Recrutamento, seleção e registro do emprego. Treinamento e desenvolvimento. Política salarial, cargos e salários. Avaliação de desempenho. Atividades de rotina. Folha de pagamento e encargos sociais. Vale transporte, controle e base de cálculo. Férias e 13º salário. Contabilidade: Contabilidade e o patrimônio da empresa. Contas:

classificação, nomenclatura, organização (plano de contas). Administração de material: Operações de almoxarifado. Manutenção, planejamento, controle, movimentação e níveis de estoques. Localização, organização, classificação e codificação de mercadorias e/ou materiais. Entrada e saída de mercadorias e/ou materiais. Operações do setor de compras e seus documentos. Inventário de materiais e físico. Armazenamento e movimentação de mercadorias e materiais. Informática na administração de materiais. Administração de Patrimônio: Análise e controle patrimonial. Aquisição e expedição de bens. Conservação do patrimônio. Documentação empresarial: Tipos de correspondência, documentos e processos administrativos. Arquivo e Protocolo: Arquivo e sua documentação. Organização de um arquivo. Técnicas e métodos de arquivamento. Arquivo corrente e protocolo. Modelos de arquivos e tipos de pastas. Arquivamento de registros informatizados. Noções Básicas de Microinformática: A informática e a automação dos escritórios. A operação da máquina e cuidados básicos para a manutenção.

## MOTORISTA E AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

### **BI B L I O G R A F I A R E C O M E N D A D A**

O candidato deve buscar os itens apontados nos programas a seguir em bibliografia atualizada, que pode ser encontrada em Bibliotecas que tenham seu acervo constantemente atualizado, em livrarias do ramo e/ou localizada por meio de busca na internet, em sites oficiais.

### **PROGRAMAS DAS PROVAS**

#### **LÍNGUA PORTUGUESA**

#### **Para os Códigos 27, 28 e 29**

Interpretação de texto. Alfabeto (ordem alfabética; reconhecimento de vogais e de consoantes). Ortografia. Emprego de maiúsculas e de minúsculas. Grafia de *m* antes de *p* e *b*, *h*, *ch/x*, *ç/ss*, *s/z*, *g/j*, *s/ss*, *r/rr*. Sinônimos e antônimos. Sílabas: separação de sílabas e localização da sílaba tônica. Acentuação (sons aberto e fechado). Flexão e substituição de substantivos, adjetivos e pronomes. Uso de verbos regulares nos tempos presente, passado e futuro do modo indicativo. Concordância do verbo e do nome (regras gerais). Pontuação (ponto final, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois-pontos, travessão e vírgula).

### **CONHECIMENTOS GERAIS**

#### **Para os Códigos 27, 28 e 29**

Aspectos históricos, geográficos e ambientais do Rio Grande do Sul.

### **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

#### **Para os Códigos 27 e 28 – MOTORISTA**

Legislação de Trânsito: Sistema Nacional de Trânsito: Disposições Gerais. Composição. Competências. Normas Gerais de Circulação e Conduta: Posicionamento. Preferência. Ultrapassagem. Uso de luzes. Uso de buzinas. Parada e estacionamento. Classificação das vias. Velocidade. Sinalização: Vertical. Horizontal. Luminosa. Sonora. Gestos. Auxiliar. Veículos: Classificação. Características. Segurança. Identificação. Registro. Licenciamento. Equipamentos. Habilitação: Carteira Nacional de Habilitação. Permissão Para Dirigir. Requisitos. Aprendizagem. Exames. Categorias. Expedição. Infrações: Tipificação. Caracterização. Classificação. Pontuação. Penalidades: Advertência por escrito. Multa. Suspensão do direito de dirigir. Apreensão do veículo. Cassação da Carteira Nacional de Habilitação. Cassação da Permissão Para Dirigir. Participação obrigatória em curso de reciclagem. Medidas Administrativas: Classificação. Aplicação. Processo Administrativo: Autuação. Julgamento das autuações e penalidades. Recursos. Crimes de Trânsito: Tipificação. Penalidades. Conceitos e Definições.

Direção Defensiva: Definição. Elementos da Direção Defensiva. Condições Adversas. Acidentes: Tipos. Como evitar. Drogas e Medicamentos. Mecânica Básica: Comandos Principais. Instrumentos do Painel. Motor Pneus Sistemas: Elétrico. De alimentação. De transmissão De arrefecimento/refrigeração. De Lubrificação. De freios. De direção. De suspensão. De escapamento.

## **Para o Código 29 - AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS**

Relações humanas no trabalho – relacionamento interpessoal – relacionamento com colegas e superiores. Tipos de clientes (grosseiro, indeciso, dependente, normal, ocupado, irado...). Elementos da comunicação (emissor, receptor, mensagem canal e códigos). Noções de atendimento ao cliente (atendimento telefônico, anotar e transmitir recados de maneira correta). Atendimento direto e indireto. O trabalho em equipe como fator de qualidade. Serviços de apoio administrativo. Ética e trabalho. Administração de material e patrimônio (manutenção, controle e movimentação de estoques e conservação do patrimônio). Noções de segurança e higiene do trabalho. Noções gerais sobre o serviço de copa (fazer e servir café, bebidas e lanches...). Higiene (importância, física, ambiental...). Noções gerais sobre limpeza e conservação das instalações. Noções de documentação empresarial (nota fiscal, recibo, fatura, duplicata memorando...). Noções de qualidade total e produtividade.