

GRESS-RS

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL DO RIO GRANDE DO SUL

AGENTE ADMINISTRATIVO



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**

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

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
- ✖ 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.maxieduca.com.br>

SUMÁRIO



CRESS - RS

Agente administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e Interpretação de Textos: Análise de textos variados, incluindo digitais (e-mails, redes sociais) e multimodais (gráficos, tabelas).....	1
Identificação de tipos textuais	6
Figuras de linguagem.....	10
Análise Linguística e Semântica: Ortografia oficial	15
Significado de palavras (sinônimos, antônimos, etc.); denotação e conotação	17
Emprego das classes de palavras.....	23
Colocação de pronomes.....	35
Estruturação Textual: Coesão, coerência.....	37
Uso de conectores.....	39
Emprego correto de tempos e modos verbais.....	41
Sintaxe: Estrutura de orações e períodos; Relações de coordenação e subordinação; Concordância verbal e nominal	45
Concordância verbal e nominal	54
Regência verbal e nominal	57
Uso da crase	60
Pontuação: Uso correto dos sinais de pontuação	61
Reescrita e Produção Textual: Reescrita de frases e textos	66
Adequação da linguagem a diferentes contextos	68
Questões	70
Gabarito.....	85

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICA

Matemática Básica: Operações com conjuntos numéricos.....	1
Razão, proporção	19
Porcentagem	22
Regra de três (simples e composta).....	24
Funções e equações (1º e 2º graus)	26

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Progressões (aritmética e geométrica).....	36
Análise Combinatória e Probabilidade: Princípios de contagem (arranjos, combinações, permutações). Noções de probabilidade	40
Raciocínio Lógico: Estruturas lógicas e argumentação (dedução, indução). Diagramas lógicos. Proposições e conectivos	48
Raciocínio Analítico e Espacial: Raciocínio verbal, matemático e sequencial. Orientação no espaço e no tempo	66
Análise de Dados: Estatística básica (média, moda, mediana). Interpretação de gráficos e tabelas	90
Matemática Financeira: Juros simples e compostos. Descontos e taxas	99
Questões	107
Gabarito	116

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos Fundamentais: Hardware, software e periféricos	1
Aplicativos de Escritório e Comunicação: Editores de texto, planilhas e apresentações (Microsoft 365, Google Workspace)	8
Ferramentas de comunicação (Teams, Meet)	23
Sistemas Operacionais: Noções de Windows (10 e 11). Organização de arquivos e pastas	31
Sistemas móveis (Android e iOS).....	62
Redes e Internet: Conceitos básicos de redes, internet e intranet. Navegadores (Chrome, Firefox, Edge), sites de busca	66
Uso de e-mail (Outlook, webmail)	72
Gerenciamento e Segurança da Informação: Segurança (vírus, antivírus, firewall)	82
Procedimentos de backup	90
Armazenamento em nuvem (OneDrive, Google Drive).....	92
Transformação Digital: Conceitos básicos de Inteligência Artificial e computação em nuvem.....	93
Questões	99
Gabarito	107

SUMÁRIO

SUMÁRIO



LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética no Setor Público: Conceito de ética na função pública; Princípios fundamentais da Administração Pública	1
Improbidade Administrativa: Noções da Lei nº 8.429/1992	5
Processo Administrativo: Noções da Lei nº 9.784/1999, direitos e deveres	20
Transparência e Acesso à Informação: Noções da Lei nº 12.527/2011 e seus decretos	31
Proteção de Dados Pessoais: Noções da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018)	43
Questões	67
Gabarito	71

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de Administração: Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de Administração Financeira	15
Administração de Pessoas	20
Administração de Materiais	25
Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos	53
Organização e Métodos	58
Gestão de estoque e suprimentos de escritório	58
Organização e Estrutura Organizacional: Conceito e tipos de estrutura organizacional	60
Relações humanas e desempenho profissional. Desenvolvimento de equipes de trabalho	61
Noções de cidadania e relações públicas	71
Comunicação Organizacional: Comunicação interna e externa	74
Redação oficial de documentos. Tipos de documentos administrativos	84
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos	105
Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	105
Atendimento ao Público: Qualidade no atendimento: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta, objetividade	107
Postura profissional e relações interpessoais	112
Atendimento telefônico e presencial	113
Atendimento a públicos internos e externos	114

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Trabalho em Equipe: Personalidade e relacionamento. Eficácia no comportamento interpessoal. Fatores positivos do relacionamento. Comportamento receptivo e defensivo. Empatia e compreensão mútua	116
Organização e Controle de Documentos: Noções de arquivologia. Tipos de arquivos e métodos de arquivamento. Gestão eletrônica de documentos. Digitalização de documentos	124
Questões	131
Gabarito.....	137

SUMÁRIO



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)



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

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

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

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

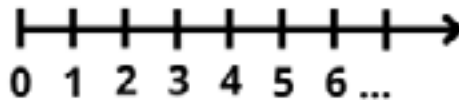
CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS ($\mathbb{N}$)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra $\mathbb{N}$ 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.



Noções de Informática

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.





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.



Conhecimentos Específicos

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:

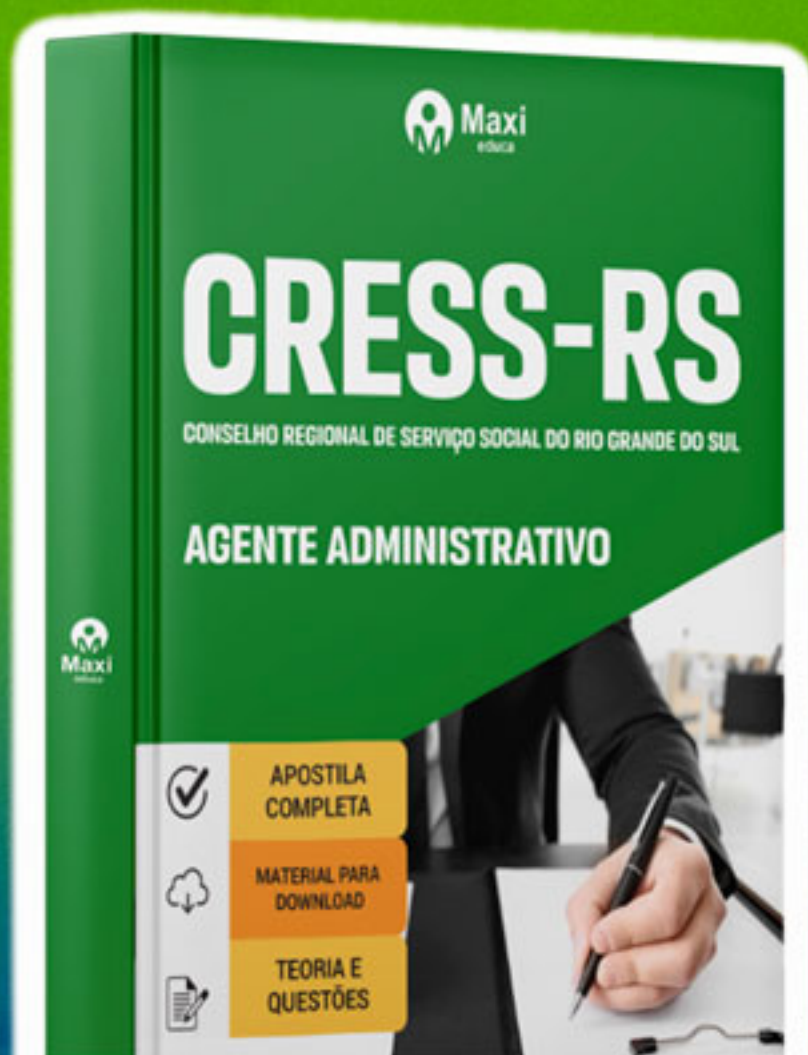
- Representa o ponto de partida;
- Serve para aumentar as chances de sucesso;
- Busca reduzir as incertezas, mesmo sem eliminá-las totalmente;
- Trata do futuro, mas sem a pretensão de prevê-lo com exatidão;
- Reconhece a influência do presente sobre o futuro, e como as ações atuais o moldam;
- Estimula 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.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!