

SANTOS-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS - SÃO PAULO

AGENTE DE PORTARIA



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**



EDITAL Nº 73/2026 – SEPLA-RH

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>



Prefeitura de Santos - SP
Agente de Portaria

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, compreensão e interpretação de textos verbais	1
Identificação do tema, assunto, finalidade, informações explícitas e informações implícitas.....	6
Sentido de palavras e expressões no texto; sinônimos e antônimos.....	13
Relações de causa, consequência, comparação, oposição, finalidade, tempo e condição	17
Coesão e coerência textual	23
Emprego de conectivos; referência por pronomes e expressões substitutivas.....	29
Gêneros textuais de uso cotidiano, administrativo e institucional: avisos, comunicados, bilhetes, e-mails, formulários, orientações, mensagens, instruções, placas informativas, comunicados ao público e textos informativos	35
Ortografia oficial	42
Acentuação gráfica.....	49
Pontuação	52
Uso de letras maiúsculas e minúsculas	62
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção.....	64
Flexão nominal e verbal	76
Concordância verbal e nominal.....	81
Frase, oração e período; ordem direta da frase.....	87
Reescrita de frases simples com manutenção do sentido e da correção gramatical; adequação vocabular; linguagem formal; clareza, objetividade, cordialidade e correção na comunicação com o público	93
Questões	99
Gabarito.....	108

MATEMÁTICA

Sistema de numeração decimal; leitura, escrita, comparação e ordenação	1
Números naturais, inteiros, racionais e decimais; operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão; propriedades das operações; frações; comparação, simplificação e operações com frações; números decimais; operações com números decimais.....	3

SUMÁRIO



Expressões numéricas simples	17
Múltiplos e divisores	18
Porcentagem; acréscimos e descontos simples	21
Razão e proporção	23
Regra de três simples	25
Resolução de problemas envolvendo situações administrativas, atendimento ao público, controle de entrada, cobrança de valores, conferência de pagamentos e troco	26
Sistema monetário brasileiro	30
Medidas de comprimento, massa, capacidade, tempo, área e volume; conversão de unidades usuais	32
Leitura e interpretação de tabelas e gráficos; organização de dados numéricos	37
Média aritmética simples	44
Noções de lógica, sequências e padrões	46
Questões	53
Gabarito	62

NOÇÕES DE INFORMÁTICA, COMUNICAÇÃO E ROTINAS ADMINISTRATIVAS

Sistema operacional Windows: área de trabalho; janelas; menus; pastas; arquivos; atalhos; pesquisa; organização de diretórios; cópia, movimentação, renomeação e exclusão de arquivos	1
Armazenamento local e em nuvem	11
Impressão e digitalização de documentos	12
Editor de textos: criação, edição, formatação e revisão de documentos simples; fontes; parágrafos; alinhamento; espaçamento; listas; tabelas; verificação ortográfica; salvar, exportar e imprimir documentos	17
Planilhas eletrônicas: criação e edição de planilhas simples; células; linhas; colunas; formatação; fórmulas básicas; soma; média; mínimo; máximo; porcentagem; tabelas; gráficos simples; impressão de planilhas	19
Internet e correio eletrônico: navegação; pesquisa; sites oficiais; downloads; anexos; envio, recebimento, resposta e encaminhamento de mensagens; organização de caixas de e-mail; contatos; cuidados com links, anexos e mensagens suspeitas	22
Segurança da informação: senhas; autenticação; vírus; malware; phishing; cópias de segurança; proteção de dados pessoais; uso seguro de sistemas, arquivos, e-mails e dispositivos	32

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Comunicação e rotinas administrativas: atendimento presencial, telefônico e eletrônico; recepção e orientação de usuários, visitantes e munícipes; registro e encaminhamento de solicitações; recebimento e transmissão de recados; controle de entrada e saída de pessoas; recebimento, separação e distribuição de correspondências, jornais e documentos	40
Preenchimento de formulários, planilhas, cadastros, relatórios simples e registros administrativos.....	51
Questões	53
Gabarito.....	59

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público em portarias, recepções, unidades administrativas, equipamentos públicos, pontos turísticos e eventos; recepção, identificação, orientação e encaminhamento de munícipes, visitantes, usuários, fornecedores, prestadores de serviço e servidores; prestação de informações sobre serviços públicos municipais, horários, locais, setores, documentos necessários, fluxos de atendimento e formas de acesso aos serviços	1
Atendimento presencial, telefônico e eletrônico; comunicação clara, objetiva, cordial e respeitosa; escuta ativa; registro e transmissão de recados; marcação e confirmação de entrevistas, atendimentos ou encaminhamentos; controle de entrada, circulação e saída de pessoas; organização de filas; orientação sobre senhas, ordem de atendimento, acessos, setores e locais de espera; atendimento prioritário; acessibilidade no atendimento; conduta adequada diante de reclamações, dúvidas, conflitos, situações de desorientação, emergência ou necessidade de apoio; preservação da ordem, segurança, sigilo e bom funcionamento da unidade	7
Recebimento, separação, organização, registro, distribuição e encaminhamento de jornais, correspondências, documentos, volumes e materiais; controle simples de recebimento e entrega; conferência de destinatário, setor, data, horário e responsável pelo recebimento	13
Conservação e guarda de documentos e materiais sob responsabilidade da portaria ou recepção; comunicação de ocorrências, irregularidades, danos, riscos, problemas de funcionamento e necessidades de manutenção; registro e encaminhamento de pedidos de manutenção das unidades; acompanhamento de solicitações simples; uso de livros, planilhas, formulários ou sistemas de controle	19
Cobrança de entradas para pontos turísticos e eventos promovidos pela Prefeitura; controle de acesso de visitantes e participantes; conferência de valores; recebimento de pagamentos; cálculo de troco; organização e controle de ingressos, comprovantes, recibos, listas ou registros de entrada; prestação de contas simples; guarda, conferência e encaminhamento de valores e documentos conforme orientação da unidade; postura ética e responsável no manuseio de valores.....	25

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Noções de patrimônio público; uso, guarda, conservação e zelo por equipamentos, mobiliário, materiais, chaves, documentos, crachás, controles, rádios comunicadores, telefones, computadores e demais bens públicos.....	31
Organização do ambiente de atendimento; higiene, apresentação pessoal e postura profissional; assiduidade; pontualidade; discricção; urbanidade; responsabilidade; trabalho em equipe; hierarquia; disciplina; cumprimento de normas internas; proteção de dados pessoais e sigilo de informações administrativas.....	37
Elaboração de registros simples, comunicados, ocorrências, relatórios básicos e informações de rotina	43
Questões	48
Gabarito.....	54

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL, SERVIÇO PÚBLICO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Lei Orgânica do Município de Santos: organização do Município; competências municipais; administração pública municipal; servidores públicos municipais; serviços públicos; bens municipais; cultura; turismo; patrimônio público; princípios da Administração Pública	1
Lei nº 4.623/1984: Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Santos; provimento; posse; exercício; direitos; deveres; responsabilidades; proibições; regime disciplinar; penalidades; assiduidade; pontualidade; zelo no desempenho das atribuições; urbanidade; obediência às normas internas; responsabilidade pelo uso, guarda e conservação de documentos, informações, materiais, equipamentos e bens públicos	55
Lei Complementar Municipal nº 1.253/2024: organização da Administração Pública direta e indireta do Município de Santos; órgãos e entidades municipais; competências administrativas; estrutura organizacional; serviços e atividades da Administração Pública Municipal.....	90
Lei nº 13.460/2017: direitos básicos do usuário de serviços públicos; atendimento adequado; urbanidade; respeito; acessibilidade; obtenção de informações; manifestações dos usuários; reclamações; sugestões; elogios; ouvidoria; carta de serviços ao usuário.....	107
Lei nº 10.048/2000: atendimento prioritário; pessoas com deficiência; pessoas idosas; gestantes; lactantes; pessoas com criança de colo; pessoas obesas; atendimento diferenciado e imediato nas repartições públicas.....	113
Lei nº 13.146/2015: acessibilidade; atendimento à pessoa com deficiência; eliminação de barreiras; comunicação acessível; inclusão e atendimento adequado...	114
Lei nº 12.527/2011: acesso à informação; publicidade como regra; sigilo como exceção; proteção de informações pessoais; dever de orientação ao cidadão	146

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Lei nº 13.709/2018: proteção de dados pessoais; dados pessoais; dados pessoais sensíveis; tratamento de dados; finalidade; necessidade; segurança; sigilo; cuidado no registro, guarda, acesso, compartilhamento e transmissão de informações de usuários, visitantes, servidores e terceiros.....	159
Lei nº 14.129/2021: governo digital; serviços públicos digitais; atendimento ao usuário; uso de meios eletrônicos. Conduta do servidor público municipal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, responsabilidade, sigilo funcional, respeito ao usuário, zelo pelo patrimônio público, comunicação adequada, hierarquia, disciplina, trabalho em equipe e cumprimento de normas internas	182
Questões	196
Gabarito.....	202

SUMÁRIO



A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

O PROCESSO DE LEITURA

A leitura é uma atividade que vai além da decodificação de palavras. Ela envolve a interação entre o leitor, o texto e o contexto. O leitor, ao entrar em contato com o texto, traz consigo um repertório prévio que inclui conhecimentos linguísticos, culturais e experiências pessoais, elementos que influenciam diretamente sua capacidade de interpretar. O texto, por sua vez, apresenta informações organizadas em uma estrutura lógica, que podem ser explícitas ou implícitas. Já o contexto refere-se ao ambiente ou situação em que a leitura ocorre, o que também impacta a interpretação.

Um bom leitor é aquele que consegue relacionar esses três elementos, identificando não apenas o significado literal das palavras e frases, mas também os sentidos implícitos, as intenções do autor e os elementos subjacentes que complementam a mensagem textual.

► A Importância da Leitura Crítica

Além da compreensão literal, a leitura crítica envolve questionar o texto, identificar possíveis vieses, entender o ponto de vista do autor e considerar as implicações das informações apresentadas. Um leitor crítico não apenas entende o texto, mas também reflete sobre ele, formando opiniões fundamentadas.

A leitura e a interpretação de textos são habilidades essenciais que envolvem a identificação precisa de palavras, expressões, frases e parágrafos. Esses elementos, quando bem compreendidos, permitem ao leitor não apenas captar o significado do texto, mas também interagir com ele de forma reflexiva e crítica. Desenvolver essas competências exige prática constante e um olhar atento para as nuances da linguagem, tornando o ato de ler uma experiência enriquecedora e transformadora.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

**SISTEMA DE NUMERAÇÃO DECIMAL**

O sistema de numeração decimal é de base 10, ou seja utiliza 10 algarismos (símbolos) diferentes para representar todos os números.

Formado pelos algarismos 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, é um sistema posicional, ou seja, a posição do algarismo no número modifica o seu valor. É o sistema de numeração que nós usamos. Ele foi concebido pelos hindus e divulgado no ocidente pelos árabes, por isso, é também chamado de sistema de numeração indo-arábico.

HINDU 300 a.C	-	=	≡	୩	୪	୫	୬	୭	୮	୯	
HINDU 500 d.C	୭	୮	୯	୦	୧	୨	୩	୪	୫	୬	୭
ÁRABE 900 d.C	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	٠	
ÁRABE (ESPANHA) 1000 d.C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
ITALIANO 1400 d.C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
ATUAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	

► Características

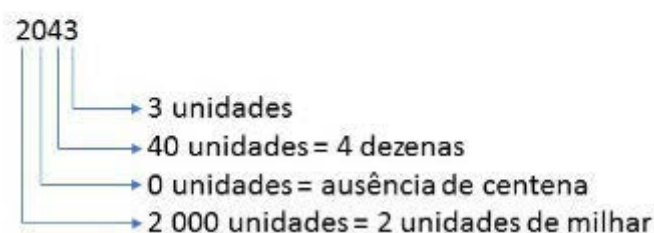
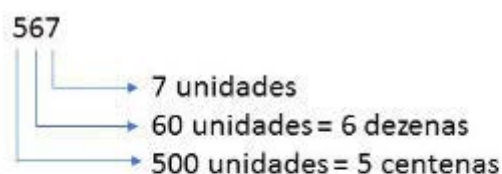
- Possui símbolos diferentes para representar quantidades de 1 a 9 e um símbolo para representar a ausência de quantidade (zero).
- Como é um sistema posicional, mesmo tendo poucos símbolos, é possível representar todos os números.
- As quantidades são agrupadas de 10 em 10, e recebem as seguintes denominações:

10 unidades = 1 dezena

10 dezenas = 1 centena

10 centenas = 1 unidade de milhar, e assim por diante

Exemplos:





WINDOWS 10

O sistema operacional é o programa responsável por controlar o funcionamento geral do computador. Ele atua como uma ponte entre o usuário, os programas instalados e os componentes físicos da máquina, como processador, memória, armazenamento, teclado, mouse, monitor e impressora. Sem um sistema operacional, o computador teria grande limitação de uso, pois o usuário não teria uma interface organizada para abrir programas, salvar arquivos, configurar dispositivos ou executar tarefas básicas.

No caso do Windows 10, o sistema operacional apresenta um ambiente gráfico voltado à facilidade de uso. Por meio de janelas, menus, ícones, botões e barras, o usuário consegue interagir com o computador de maneira visual, sem precisar digitar comandos complexos para realizar atividades comuns. Essa característica torna o Windows amplamente utilizado em computadores pessoais, ambientes escolares, escritórios e diversos contextos profissionais.

► Características gerais do Windows 10

Ambiente de trabalho e recursos principais

O Windows 10 é um sistema operacional da Microsoft desenvolvido para computadores, notebooks, tablets e outros dispositivos compatíveis. Ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe recursos voltados à produtividade, à organização das tarefas e à integração com diferentes tipos de equipamentos. Entre seus elementos mais conhecidos estão o Menu Iniciar, a Área de Trabalho, a Barra de Tarefas, o Explorador de Arquivos e as ferramentas de configuração do sistema.

Um dos pontos de destaque do Windows 10 é a retomada do Menu Iniciar em formato mais familiar ao usuário, combinando a organização tradicional dos programas com blocos dinâmicos e atalhos para aplicativos. Além disso, o sistema permite trabalhar com várias janelas ao mesmo tempo, alternar entre programas abertos e organizar atividades em múltiplas áreas de trabalho, recurso útil para quem precisa separar tarefas pessoais, escolares ou profissionais.

► Menu Iniciar e acesso aos programas

Centro de acesso aos recursos do sistema

O Menu Iniciar é uma das principais portas de entrada para os recursos do Windows 10. Ele permite acessar programas instalados, configurações do sistema, documentos recentes, opções de conta e comandos de energia. Por meio dele, o usuário pode localizar aplicativos, abrir ferramentas administrativas, acessar pastas importantes e personalizar parte da experiência de uso.

O Botão Iniciar, localizado geralmente no canto inferior esquerdo da tela, abre esse menu e funciona como um centro de comando do computador. A partir dele, é possível acessar a lista de programas, pesquisar arquivos, entrar nas configurações, bloquear a conta, sair do usuário atual, reiniciar ou desligar o equipamento. Por essa razão, conhecer o Menu Iniciar é essencial para utilizar o Windows com segurança e autonomia.



PAPEL DO AGENTE DE PORTARIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O agente de portaria exerce papel fundamental no atendimento ao público porque atua como ponto inicial de contato entre a instituição e as pessoas que buscam seus serviços. Sua função envolve recepcionar, orientar, identificar, registrar, controlar acessos, encaminhar pessoas e prestar informações básicas sobre o funcionamento da unidade.

Esse profissional precisa compreender que seu trabalho vai além de permanecer na entrada de um prédio. Ele representa a organização perante o público. Uma recepção educada, clara e eficiente transmite sensação de organização e respeito. Por outro lado, um atendimento desatento, confuso ou grosseiro pode gerar reclamações e prejudicar a imagem do serviço público.

O agente de portaria deve receber as pessoas com postura profissional. Isso significa cumprimentar de forma adequada, ouvir a solicitação, demonstrar atenção e evitar atitudes de impaciência. Mesmo quando o atendimento é rápido, deve ser respeitoso. Expressões simples, como “bom dia”, “pois não?”, “em que posso ajudar?” e “por gentileza”, contribuem para um ambiente mais acolhedor.

Uma atribuição importante é identificar a demanda apresentada. Nem sempre o cidadão sabe exatamente qual setor procurar ou qual serviço precisa solicitar. Cabe ao agente ouvir com atenção e fazer perguntas objetivas, quando necessário, para compreender o motivo da visita. Perguntas como “qual serviço o senhor procura?”, “a senhora já possui atendimento agendado?” ou “o senhor trouxe algum documento de encaminhamento?” ajudam a direcionar corretamente.

Também é responsabilidade do agente prestar informações básicas sobre a unidade. Isso inclui horários de atendimento, localização de setores, formas de acesso, documentos necessários, regras de entrada, locais de espera e fluxos internos. Para isso, o profissional precisa manter-se informado e atualizado. Caso a unidade altere horário, setor ou procedimento, a portaria deve receber essa informação para orientar corretamente.

O encaminhamento adequado é outra função essencial. Depois de identificar a necessidade, o agente deve indicar o setor correto, informar o caminho e, quando necessário, registrar a entrada ou comunicar o setor responsável. O encaminhamento errado gera perda de tempo e pode aumentar a insatisfação do usuário.

O agente também atua no controle de acesso. Em muitas unidades, é necessário identificar visitantes, conferir autorizações, entregar crachás, registrar entrada e saída ou controlar circulação em áreas restritas. Esse controle protege servidores, usuários, documentos, equipamentos e o patrimônio público.

Além disso, o agente de portaria deve manter postura discreta. Durante o atendimento, pode ter contato com informações pessoais, administrativas ou sensíveis. Essas informações não devem ser comentadas com terceiros nem divulgadas indevidamente. O sigilo é parte da ética profissional.

Em eventos e pontos turísticos, o papel do agente também inclui orientar fluxos, informar regras de visitação, indicar áreas permitidas, auxiliar na organização de filas e contribuir para a segurança do público. Nesses casos, o atendimento deve ser ainda mais atento, pois há maior circulação de pessoas.

RECEPÇÃO DE MUNICÍPIES, VISITANTES E USUÁRIOS

A recepção de munícipes, visitantes e usuários deve ser feita com cordialidade, atenção e profissionalismo. A pessoa que chega a uma portaria ou recepção geralmente busca orientação, atendimento, serviço, informação ou acesso a determinado local. O modo como é recebida influencia sua percepção sobre a instituição e pode facilitar ou dificultar todo o atendimento posterior.



LEI ORGÂNICA Nº 1, DE 05 DE ABRIL DE 1990.

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS/SP.

Sob a proteção de Deus, o Grande Arquiteto do Universo, e em homenagem aos que fizeram a nossa história, aos que fazem o nosso tempo e aos que acreditam no futuro, os Vereadores Constituintes, reafirmando a divisa gravada no brasão do Município: “PATRIAM CHARITATEM ET LIBERTATEM DOCUI”, que lembra: “À PÁTRIA ENSINEI A CARIDADE E A LIBERDADE”, promulgam a LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS

TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I DA ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

SEÇÃO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º O Município de Santos, em união indissolúvel ao Estado de São Paulo e à República Federativa do Brasil, constituído, dentro do Estado Democrático de Direito em esfera de governo local, no pleno uso de sua autonomia política, administrativa e financeira, reger-se-á por esta Lei Orgânica, votada e aprovada pela Câmara Municipal, nos termos assegurados pelas Constituições Federal e Estadual.

§ 1º A ação municipal desenvolve-se em todo seu território, sem privilégios de distritos e bairros, eliminando as desigualdades regionais e sociais, promovendo o bem-estar de seus habitantes, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

§ 2º A soberania popular manifesta-se quando a todos são asseguradas condições dignas de existência e será exercida:

- I - pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto com valor igual para todos;
 - II - pelo plebiscito, a respeito de questões relevantes, quando pelo menos um por cento do eleitorado do Município o requerer ao Tribunal Regional Eleitoral, ouvida a Câmara;
 - III - pelo referendo, quando ao menos um por cento do eleitorado do Município o requerer à Câmara;
 - IV - pelo veto;
 - V - pela iniciativa popular, no processo legislativo;
 - VI - pela participação popular nas decisões do Município e no aperfeiçoamento democrático de suas instituições;
 - VII - pela ação fiscalizadora sobre a Administração Pública.
- § 3º São princípios administrativos do Município, presentes em todos os seus atos:
- I - transferência e publicidade de atos e ações; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 13/1993)



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!