SUMÁRIO

Prefeitura de Trindade - PE

Auxiliar Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Acentuação gráfica 1
Análise e interpretação de textos 3
Coerência textual. Coesão textual 4
Concordância nominal. Concordância verbal 9
Emprego da crase 15
Ortografia oficial 20
Pontuação 27
QUESTÕES 32
GABARITO 43

INFORMÁTICA

Conceitos básicos de hardware e software; Uso de periféricos (impressora, scanner, teclado e mouse) 1
Sistema operacional Windows; Uso de pastas e gerenciamento de arquivos; Teclas de atalho 5
Aplicativos de edição de texto; Formatação de documentos 11
Ferramentas de planilhas eletrônicas 21
Softwares de apresentação 29
Internet e navegação em navegadores 37
Correio eletrônico (e-mail) 44
Armazenamento em nuvem 47
Noções de segurança da informação; Vírus e malware; Backup de dados 53
Questões 61
Gabarito 68

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

Atendimento ao público e orientação aos usuários dos serviços administrativos 1
Recebimento, conferência e organização de documentos 6
Protocolo, registro e encaminhamento de documentos e processos 9
Elaboração e preenchimento de formulários, requerimentos e documentos administrativos 13
Organização e arquivamento de documentos físicos e digitais 16
Controle de entrada, saída e tramitação de processos administrativos 19
Atendimento telefônico e comunicação por e-mail e outros canais institucionais 22
Digitação, edição e formatação de documentos administrativos 27
Elaboração de ofícios, memorandos, declarações e comunicações internas 30
Atualização de cadastros e registros em sistemas informatizados. Consulta e lançamento de informações em sistemas administrativos 33
Organização de agendas, reuniões e compromissos do setor 36
Controle e organização de materiais e documentos utilizados no setor 38
Elaboração e atualização de planilhas e controles administrativos 41
Recebimento, registro e encaminhamento de solicitações internas e externas 44
Conferência de dados e informações constantes em documentos administrativos 47
Apoio na elaboração de relatórios e levantamentos administrativos 50
Localização e disponibilização de documentos e informações para os setores solicitantes 53
Controle de prazos e acompanhamento das demandas administrativas do setor 55
Execução de rotinas administrativas e apoio às atividades dos demais setores do órgão 58
Questões 61
Gabarito 66

DIREITO ADMINISTRATIVO

Agentes públicos: classificação, deveres e responsabilidades 1
Atos administrativos: conceito, requisitos, atributos e invalidação 7
Bens públicos: classificação, uso e proteção 13
Controle da Administração Pública (interno e externo); Tribunal de Contas: competências e natureza jurídica 17
Fiscalização e gestão de contratos administrativos; Licitações e contratos administrativos (Lei nº 14.133/2021) 21
Improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1992, com alterações) 107

SUMÁRIO

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

SUMÁRIO

Poder de polícia administrativa e sua aplicação na fiscalização; Poderes administrativos (hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia) **126**
Princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) **130**
Prescrição e decadência no Direito Administrativo **136**
Responsabilidade civil do Estado **139**
Sanções administrativas e processo sancionador **144**
Processo administrativo (Lei nº 9.784/1999) **150**
Questões **167**
Gabarito **175**

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Língua Portuguesa

A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

- **Acento agudo**: indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto.

  Ex.: *área, relógio, pássaro.*

- **Acento circunflexo**: empregado acima das vogais "a" e "o"para indicar sílaba tônica em vogal fechada.

  Ex.: *acadêmico, âncora, avô.*

- **Acento grave/crase**: indica a junção da preposição "a" com o artigo "a".

  Ex.: *"Chegamos à casa". Esse acento não indica sílaba tônica!*

- **Til**: Sobre as vogais "a" e "o", indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e nem sempre recai sobre a sílaba tônica.

  Ex.: *a palavra órfã tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é "o" (ou seja, é acento tônico), e um til (˜), que indica que a pronúncia da vogal "a" é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra bênção.*

- **Monossílabas Tônicas e Átonas**: mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia.

  Ex.: *observe o substantivo masculino "dó" e a preposição "do" (contração da preposição "de" + artigo "o").*

Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílaba tônica e uma átona, respectivamente. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é tônica (forte) ou fraca átona (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

"Sinto grande dó ao vê-la sofrer."

"Finalmente encontrei a chave do carro."

Recebem acento gráfico

As monossílabas tônicas terminadas em:

- a(s) → pá(s), má(s);
- e(s) → pé(s), vê(s);
- o(s) → só(s), pôs.

As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói.

Ex.: *réis, véu, dói.*

Não recebem acento gráfico:

- **As monossílabas tônicas**: par, nus, vez, tu, noz, quis.
- As formas verbais monossilábicas terminadas em "-ê", nas quais a 3a pessoa do plural termina em "-eem".

Importante: Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos era acentuados.

Ex.: *Ele lê → Eles ~~lêem~~ leem.*

Exceção: o mesmo não ocorre com os verbos monossilábicos terminados em "-em", já que a terceira pessoa termina em "-êm". Nesses caso, a acentuação permanece acentuada.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Hardware

Hardware corresponde ao conjunto de componentes físicos de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas-mãe, placas de vídeo, memória, etc.[1] Outros componentes, chamados dispositivos periféricos, incluem mouse, impressora, modem, scanner, câmera, entre outros.

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 atua como intermediário entre o hardware e o usuário, gerenciando os recursos do computador e permitindo a execução dos programas. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

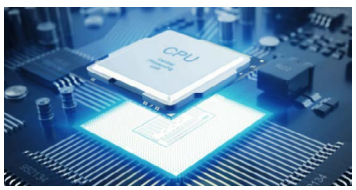
O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa-mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

A CPU (Unidade Central de Processamento), também chamada de processador, é o componente responsável por executar instruções e realizar cálculos lógicos e aritméticos, sendo considerada o “cérebro” do computador. Os programas enviam instruções à CPU, que organiza e executa essas tarefas, podendo distribuí-las entre seus núcleos de processamento. 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. O desempenho de um processador está relacionado, entre outros fatores, à sua frequência de operação (clock), ao número de núcleos e à arquitetura utilizada.



CPU.

1 *https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.*

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

Cortesia

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.

Agente público é toda pessoa física que exerce, de forma permanente, temporária, remunerada ou gratuita, alguma função atribuída ao Estado. A expressão possui sentido amplo e alcança todos aqueles que, de algum modo, desempenham atividade estatal ou colaboram com a realização de finalidades públicas. O elemento essencial para caracterizar alguém como agente público não é apenas ocupar cargo efetivo ou receber remuneração dos cofres públicos, mas atuar em nome do Poder Público ou em colaboração juridicamente reconhecida com ele.

Essa noção é importante porque o Estado, enquanto pessoa jurídica, não age diretamente por si mesmo. Sua vontade e sua atuação concreta se manifestam por meio de pessoas físicas investidas em competências, atribuições ou encargos públicos. Quando um servidor concede uma licença, um fiscal aplica uma multa, um ministro toma uma decisão administrativa, um mesário atua em eleição ou um particular delegado presta determinado serviço público, há atuação humana vinculada à função pública.

▸ Agente público, Estado e função pública

Vínculo funcional e interesse público

A função pública representa o conjunto de atribuições desempenhadas em favor do interesse público. O agente público é o sujeito que executa essas atribuições, observando os limites jurídicos impostos ao exercício da atividade estatal. Por isso, sua atuação não é livre nem pessoal: deve respeitar a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência e os demais princípios administrativos.

A amplitude do conceito também permite distinguir agente público de categorias mais específicas. Todo servidor público é agente público, mas nem todo agente público é servidor público. O servidor público ocupa cargo público e normalmente está submetido a regime estatutário. O empregado público ocupa emprego público e se submete predominantemente ao regime trabalhista. Já o particular em colaboração pode exercer função pública sem integrar permanentemente a estrutura administrativa.

▸ Espécies de agentes públicos

Classificação geral

A classificação dos agentes públicos facilita a identificação do regime jurídico aplicável, da forma de ingresso, dos direitos, dos deveres e das responsabilidades de cada categoria. Embora existam variações doutrinárias, é possível organizar as espécies principais da seguinte forma:

- Agentes políticos são aqueles que exercem funções superiores de direção, governo, representação e decisão política, participando da formação da vontade estatal em seus níveis mais elevados.
- Servidores públicos estatutários são agentes ocupantes de cargo público, vinculados à Administração por regime legal próprio, geralmente após aprovação em concurso público.
- Empregados públicos são agentes ocupantes de emprego público, submetidos predominantemente ao regime trabalhista, embora também sujeitos aos princípios da Administração Pública.
- Agentes temporários são contratados por tempo determinado para atender necessidade temporária de excepcional interesse público, dentro dos limites previstos no regime jurídico aplicável.
- Particulares em colaboração com o Poder Público são pessoas que exercem função pública por delegação, convocação, nomeação, requisição ou cooperação, sem vínculo permanente com a Administração.

Esta é apenas uma amostra gratuita. Adquira a apostila completa com desconto clicando aqui.