



**Prefeitura de Santos - SP**  
*Agente de Portaria*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia.....	1
Plural de substantivos e adjetivos. ....	2
Conjugação de verbos.....	8
Concordância entre adjetivo e substantivo e entre o verbo e seu sujeito. ....	19
Confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas. ....	20
Pontuação. ....	21
Compreensão de textos. ....	25
Separação silábica. ....	32
Acentuação. ....	33
Emprego das classes de palavras (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações): substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo advérbio, preposição, conjunção. ....	35
Exercícios.....	45
Gabarito.....	56

## MATEMÁTICA

Operações com números naturais e fracionários: adição, subtração, multiplicação e divisão. Problemas envolvendo as quatro operações.....	1
Sistema monetário brasileiro.....	6
Regra de três simples.....	9
Porcentagem e juro simples - Resolvendo problemas Sistema Monetário Brasileiro.....	11
Sistema Decimal de Medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo (transformação de unidades e problemas).....	15
Figuras Geométricas Planas: perímetros e áreas - problemas.....	21
Exercícios.....	29
Gabarito.....	34

# SUMÁRIO



## CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

Lei Orgânica do Município de Santos (atualizado e/ou alterado).....	1
Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Santos (atualizado e/ou alterado) .....	54

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Controle de entrada e saída de veículos em estacionamento de Repartições Públicas	1
Noções Básicas de Administração Pública .....	2
Noções de segurança.....	17
Relações humanas.....	18
Qualidade no atendimento ao público. Recepção técnicas de atendimento público, informações, encaminhamento, atendimento a cliente .....	19
Registro, manuseio e transmissão de informações.....	32
Aplicação do 5ºS (Utilização, Ordenação, Limpeza, Asseio e Autodisciplina) .....	33
Capacidade de organização.....	36
Telefones públicos de emergência prontos socorros, polícias militar e civil, corpo de bombeiros.....	37
Formas de tratamento .....	38
Recebimento e postagem de correspondência.....	38
Noções básicas de informática (editor de textos e de planilhas) .....	50
Relações humanas no trabalho.....	59
Exercícios .....	59
Gabarito.....	66

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Sistema Operacional Microsoft Windows .....	1
Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel; Microsoft Office (versões 2010, 2013 e/ou 2016) .....	36
Internet e ferramentas .....	83
Exercícios.....	89
Gabarito.....	95

# SUMÁRIO



### — Definições

Com origem no idioma grego, no qual orto significa “direito”, “exato”, e grafia quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acentos graves); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

**Os acentos:** esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

**O alfabeto:** é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

**As letras K, Y e W:** antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

- Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como Km (quilômetro), W (watt) e Kg (quilograma).
- Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

**Relação som X grafia:** confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

**«ch» ou «x»?:** deve-se empregar o X nos seguintes casos:

- Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: oxum, abacaxi.
- Após ditongos. Exemplo: abaixar, faixa.
- Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: enxada, enxergar.
- Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

**s» ou «x»?:** utiliza-se o S nos seguintes casos:

- Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: síntese, avisa, verminose.
- Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: amazonense, formosa, jocoso.
- Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: marquês/marquessa, holandês/holandesa, burguês/burguesa.
- Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: casa – casinha – casarão; análise – analisar.

### Porque, Por que, Porquê ou Por quê?

– Porque (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica motivo/razão, podendo substituir o termo pois. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do porque estará correto. Exemplo: Não choveu, porque/pois nada está molhado.

– Por que (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração. Exemplos: Por que ela está chorando? / Ele explicou por que do cancelamento do show.

– Porquê (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro o porquê do cancelamento do show.



### — Conjuntos Numéricos

O grupo de termos ou elementos que possuem características parecidas, que são similares em sua natureza, são chamados de conjuntos. Quando estudamos matemática, se os elementos parecidos ou com as mesmas características são números, então dizemos que esses grupos são conjuntos numéricos<sup>1</sup>.

Em geral, os conjuntos numéricos são representados graficamente ou por extenso – forma mais comum em se tratando de operações matemáticas. Quando os representamos por extenso, escrevemos os números entre chaves  $\{\}$ . Caso o conjunto seja infinito, ou seja, tenha incontáveis números, os representamos com reticências depois de colocar alguns exemplos. Exemplo:  $N = \{0, 1, 2, 3, 4...\}$ .

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois eles são os mais usados em problemas e questões no estudo da Matemática. São eles: Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

#### Conjunto dos Números Naturais (N)

O conjunto dos números naturais é representado pela letra N. Ele reúne os números que usamos para contar (incluindo o zero) e é infinito. Exemplo:

$$N = \{0, 1, 2, 3, 4...\}$$

Além disso, o conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$$N^* = \{1, 2, 3, 4...\} \text{ ou } N^* = N - \{0\}: \text{conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.}$$

$$N_p = \{0, 2, 4, 6...\}, \text{ em que } n \in N: \text{conjunto dos números naturais pares.}$$

$$N_i = \{1, 3, 5, 7...\}, \text{ em que } n \in N: \text{conjunto dos números naturais ímpares.}$$

$$P = \{2, 3, 5, 7...\}: \text{conjunto dos números naturais primos.}$$

#### Conjunto dos Números Inteiros (Z)

O conjunto dos números inteiros é representado pela maiúscula Z, e é formado pelos números inteiros negativos, positivos e o zero. Exemplo:  $Z = \{-4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4...\}$

O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$$Z^+ = \{0, 1, 2, 3, 4...\}: \text{conjunto dos números inteiros não negativos.}$$

$$Z^- = \{\dots -4, -3, -2, -1, 0\}: \text{conjunto dos números inteiros não positivos.}$$

$$Z^{*+} = \{1, 2, 3, 4...\}: \text{conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.}$$

$$Z^{*-} = \{\dots -4, -3, -2, -1\}: \text{conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.}$$

#### Conjunto dos Números Racionais (Q)

Números racionais são aqueles que podem ser representados em forma de fração. O numerador e o denominador da fração precisam pertencer ao conjunto dos números inteiros e, é claro, o denominador não pode ser zero, pois não existe divisão por zero.

O conjunto dos números racionais é representado pelo Q. Os números naturais e inteiros são subconjuntos dos números racionais, pois todos os números naturais e inteiros também podem ser representados por uma fração. Além destes, números decimais e dízimas periódicas também estão no conjunto de números racionais.

Vejamos um exemplo de um conjunto de números racionais com 4 elementos:

$$Q_x = \{-4, 1/8, 2, 10/4\}$$

Também temos subconjuntos dos números racionais:

$$Q^* = \text{subconjunto dos números racionais não nulos, formado pelos números racionais sem o zero.}$$

$$Q^+ = \text{subconjunto dos números racionais não negativos, formado pelos números racionais positivos.}$$

<sup>1</sup> <https://matematicario.com.br/>

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS/SP.PREÂMBULO

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 BRA-SÃO DO MUNICÍPIO: “PATRIAM CHARITATEM ET LIBERTATEM DOCUI”, QUE LEMBRA: “À PÁTRIA ENSINEI A CARIDADE E A LIBERDADE”, PROMULGAM A LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SAN-TOS

TÍTULO IDISPOSIÇÕES PRELIMINARESCAPÍTULO IDA ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIOSEÇÃO IDOS 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 - transparência e publicidade de atos e ações;(Inciso com Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 13, de 19 de abril de 1993)

II - moralidade;

III - participação popular;

IV - descentralização administrativa.

Art. 2º São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.



## Conhecimentos Específicos

O controle de entrada e saída de veículos em estacionamentos de repartições públicas é uma parte essencial da rotina de um Agente de Portaria. É responsabilidade do Agente garantir a segurança e a organização do estacionamento, assegurando que apenas veículos autorizados tenham acesso e evitando congestionamentos. Neste tema, discorreremos sobre as melhores práticas e procedimentos para o controle eficiente de entrada e saída de veículos nesses locais.

### — Identificação e autorização de veículos

- Identificação visual: O Agente de Portaria deve utilizar placas e sinalizações claras para identificar o estacionamento e orientar os condutores sobre as normas e procedimentos. É importante utilizar cores e símbolos padronizados, como placas de “Acesso Restrito” e “Vagas Reservadas”.

- Autorização de entrada: O Agente deve verificar se o veículo possui autorização para acessar o estacionamento. Isso pode ser feito por meio de identificação prévia, como credenciais ou adesivos, ou através de um sistema de controle de acesso, como cartões magnéticos ou leitura de placas.

- Registro de dados: É recomendável manter um registro dos veículos autorizados a utilizar o estacionamento, incluindo informações como modelo, cor, placa e nome do condutor. Esse registro pode auxiliar em casos de emergência ou para identificar veículos suspeitos.

### — Controle de entrada e saída

- Portaria de acesso: O Agente deve estar posicionado na portaria de acesso ao estacionamento para verificar a identificação dos veículos que desejam entrar. É importante manter uma postura atenta e profissional, solicitando os documentos necessários para a autorização.

- Inspeção visual: Ao receber um veículo, o Agente deve realizar uma inspeção visual para identificar possíveis danos ou irregularidades. Essa medida contribui para a segurança do estacionamento e dos demais veículos.

- Controle de saída: O Agente deve garantir que os veículos autorizados saiam do estacionamento de maneira organizada, evitando congestionamentos e conflitos entre os condutores. É importante orientar os motoristas sobre as rotas de saída e fornecer qualquer informação adicional necessária.

### — Comunicação e colaboração

- Comunicação interna: O Agente de Portaria deve manter uma comunicação eficiente com os demais colaboradores da repartição pública. Isso pode ser feito por meio de rádios, telefones ou sistemas de comunicação interna, permitindo um trabalho em equipe mais ágil e coordenado.

- Colaboração com outros agentes: Em caso de estacionamentos maiores, é comum que haja mais de um Agente de Portaria responsável pelo controle de entrada e saída. É fundamental estabelecer uma boa comunicação e colaboração entre os agentes para garantir uma operação fluida e segura.

O controle de entrada e saída de veículos em estacionamentos de repartições públicas exige organização, atenção e profissionalismo por parte do Agente de Portaria. Ao seguir as melhores práticas e procedimentos apresentados neste material, será possível garantir a segurança dos veículos e das pessoas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais eficiente e tranquilo.



### WINDOWS XP

O Windows XP é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft. Sua primeira versão foi lançada em 2001, podendo ser encontrado na versão Home (para uso doméstico) ou Professional (mais recursos voltados ao ambiente corporativo).

A função do XP consiste em comandar todo o trabalho do computador através de vários aplicativos que ele traz consigo, oferecendo uma interface de interação com o usuário bastante rica e eficiente.

O XP embute uma porção de acessórios muito úteis como: editor de textos, programas para desenho, programas de entretenimento (jogos, música e vídeos), acesso à internet e gerenciamento de arquivos.



Inicialização do Windows XP.

Ao iniciar o Windows XP a primeira tela que temos é tela de logon, nela, selecionamos o usuário que irá utilizar o computador<sup>1</sup>.



Tela de Logon.

Ao entrarmos com o nome do usuário, o Windows efetuará o Logon (entrada no sistema) e nos apresentará a área de trabalho

<sup>1</sup> <https://docente.ifrn.edu.br/moisessouto/disciplinas/informatica-basica-1/apostilas/apostila-windows-xp/view>