

SUMÁRIO

Prefeitura de São Pedro de Alcântara - SC
Agente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Análise e interpretação de texto	1
Vocabulário	6
Ortografia. Nova ortografia	7
Usos dos porquês	11
Pontuação	12
Acentuação gráfica	21
Prosódia	28
Estrutura e formação de palavras	29
Classes gramaticais: classificação, empregos e flexões; Adjetivos erudito; Adjetivos pátrios; Conjugação verbal; Pronomes e formas de tratamento	36
Semântica: sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos	52
Regência verbal e nominal	59
Crase	65
Concordância verbal e nominal	68
Colocação pronominal. Emprego dos pronomes	74
Níveis de linguagem (ou níveis de fala)	76
Funções da Linguagem	78
Vícios de linguagem	79
Termos essenciais da oração; Termos integrantes da oração; Termos acessórios da oração; Orações coordenadas; Orações subordinadas	82
Estilística: figuras de linguagem	89
Literatura Brasileira	94
Questões	108
Gabarito	118

LEGISLAÇÃO

Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37 e 38	1
Lei federal complementar nº 101/2000 - Lei de responsabilidade fiscal	31
Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	58
Lei Complementar Nº 5/97 Dispõe Sobre O Estatuto Dos Servidores Públicos Do Município De São Pedro De Alcântara	82

SUMÁRIO

SUMÁRIO

Questões	117
Gabarito.....	124

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento e orientação ao público	1
Relacionamento interpessoal e Comunicação	2
Tipos de redação oficial e técnica: atestado, ata, circular, edital, ofício, relatório, requerimento e declaração	4
Arquivo: organização, transferência, sistemas e métodos de arquivamento	18
Gestão de Tempo	19
Ética e postura profissional	21
Organização administrativa dos serviços da Prefeitura: finalidades dos órgãos	23
Qualidade no atendimento ao público.....	24
A imagem da instituição, a imagem profissional, sigilo e postura	29
Noções Básicas de Administração Pública: serviços administrativos	31
Atos administrativos	33
Poderes administrativos	50
Princípios da Administração Pública	61
Competências dos poderes legislativo, executivo e judiciário	63
Organização e racionalidade.....	65
Estruturas administrativas e organizacionais: organograma, fluxograma	66
Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37,38.....	69
Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de Licitação e contratação para as Administrações	70
Lei federal complementar nº 101/2000, Lei de responsabilidade fiscal	144
Lei Federal nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, lei da assinatura	144
Questões	150
Gabarito.....	156

SUMÁRIO



DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação:

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.

Exemplos:

- Um texto de livro, um artigo de jornal ou uma conversa entre duas pessoas são exemplos de linguagem verbal.



DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Forma, Sistema e Fundamentos da República

– Papel dos Princípios e o Neoconstitucionalismo

Os princípios abandonam sua função meramente subsidiária na aplicação do Direito, quando serviam tão somente de meio de integração da ordem jurídica (na hipótese de eventual lacuna) e vetor interpretativo, e passam a ser dotados de elevada e reconhecida normatividade.

– Princípio Federativo

Significa que a União, os Estados-membros, o Distrito Federal e os Municípios possuem autonomia, caracteriza por um determinado grau de liberdade referente à sua organização, à sua administração, à sua normatização e ao seu Governo, porém limitada por certos princípios consagrados pela Constituição Federal.

– Princípio Republicano

É uma forma de Governo fundada na igualdade formal entre as pessoas, em que os detentores do poder político exercem o comando do Estado em caráter eletivo, representativo, temporário e com responsabilidade.

– Princípio do Estado Democrático de Direito

O Estado de Direito é aquele que se submete ao império da lei. Por sua vez, o Estado democrático caracteriza-se pelo respeito ao princípio fundamental da soberania popular, vale dizer, funda-se na noção de Governo do povo, pelo povo e para o povo.

– Princípio da Soberania Popular

O parágrafo único do Artigo 1º da Constituição Federal revela a adoção da soberania popular como princípio fundamental ao prever que “Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

– Princípio da Separação dos Poderes

A visão moderna da separação dos Poderes não impede que cada um deles exerça atipicamente (de forma secundária), além de sua função típica (preponderante), funções atribuídas a outro Poder.

Vejamos abaixo, os dispositivos constitucionais correspondentes ao tema supracitado:

TÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui - se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a soberania;
- II - a cidadania
- III - a dignidade da pessoa humana;
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)
- V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.



Conhecimentos Específicos

O atendimento ao público é uma das funções mais relevantes desempenhadas pelos agentes administrativos, especialmente nos órgãos públicos. Esse papel exige, além de conhecimentos técnicos, habilidades interpessoais e uma conduta ética irrepreensível, pois representa a porta de entrada entre o Estado e o cidadão. Em tempos de crescente exigência por eficiência e transparência no serviço público, a qualidade do atendimento tornou-se um dos principais indicadores da credibilidade das instituições públicas. O agente administrativo, nesse contexto, atua como elo direto entre a administração pública e a sociedade, sendo responsável por orientar, esclarecer, encaminhar e resolver demandas dos usuários dos serviços públicos.

É fundamental compreender que a atividade de atendimento não se restringe à simples prestação de informações. Ela envolve a capacidade de escutar atentamente, identificar necessidades, agir com empatia e manter uma postura acolhedora, mesmo diante de situações adversas.

Princípios e normas do atendimento público

O atendimento público deve obedecer aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses princípios norteiam toda a conduta do agente público no exercício de suas funções, sendo essenciais para assegurar que o serviço prestado seja de qualidade, igualitário e transparente.

A norma mais diretamente relacionada à qualidade no atendimento é o Decreto nº 3.507/2000, que estabelece diretrizes para a simplificação do atendimento ao público na administração federal. Além disso, há códigos de conduta e manuais internos que orientam o comportamento dos servidores em cada órgão, reforçando valores como cortesia, presteza, respeito e confidencialidade. O agente deve estar sempre atualizado em relação a essas normativas, pois elas definem limites e possibilidades de sua atuação frente ao cidadão.

Habilidades e comportamentos essenciais

Para exercer com excelência a função de atendimento, o agente administrativo deve desenvolver diversas habilidades, sendo a comunicação clara e eficaz uma das mais importantes. É necessário saber se expressar de maneira objetiva, compreensível e respeitosa, tanto de forma verbal quanto por escrito. Outro ponto essencial é a escuta ativa: saber ouvir atentamente as demandas dos usuários sem interrupções, demonstrando interesse e empatia.

A postura profissional também é um componente crítico. O servidor deve se apresentar com discrição, educação, e com vestimenta compatível com o ambiente institucional. A neutralidade emocional diante de situações estressantes é uma habilidade estratégica, pois o servidor frequentemente se depara com cidadãos insatisfeitos, apressados ou emocionalmente abalados. Manter a calma, sem perder a assertividade, é uma marca do profissional capacitado.

Técnicas e boas práticas de atendimento

O processo de atendimento envolve diversas etapas que devem ser realizadas com atenção. Inicialmente, é necessário acolher o cidadão de forma cordial e identificar sua demanda com precisão. Isso exige paciência, objetividade e uma escuta ativa. No atendimento presencial, o agente deve utilizar uma linguagem acessível, evitar jargões técnicos e manter um tom amigável. Olhar nos olhos, chamar a pessoa pelo nome (quando apropriado) e manter uma postura corporal aberta são estratégias que transmitem respeito e disposição.

No atendimento telefônico, a apresentação clara é essencial: o servidor deve se identificar, informar o setor e estar preparado para ouvir com atenção. É necessário evitar ruídos na comunicação, como falar muito rápido ou utilizar termos confusos. O mesmo cuidado se aplica ao atendimento por meios eletrônicos (e-mails, chats, formulários), em que a resposta deve ser precisa, educada e completa.