

# SUMÁRIO



## EMPARN

*Assistente Administrativo*

### LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto.....	1
Ortografia oficial .....	2
Acentuação gráfica.....	11
Pontuação .....	13
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem .....	18
Vozes verbais: ativa e passiva .....	33
Colocação pronominal.....	33
Concordância verbal e nominal .....	36
Regência verbal e nominal .....	38
Crase .....	40
Sinônimos, antônimos e parônimos. Sentido próprio e figurado das palavras .....	42
Questões .....	45
Gabarito.....	58

### RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

Princípio da regressão ou reversão.....	1
Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa .....	2
Lógica matemática qualitativa .....	8
Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras .....	12
Geometria básica .....	15
Álgebra básica.....	24
Sistemas lineares .....	39
Calendários .....	43
Numeração.....	45
Razões especiais .....	47
Análise combinatória e probabilidade.....	49
Progressões aritmética e geométrica.....	56

# SUMÁRIO

# SUMÁRIO



Conjuntos: as relações de pertinência, inclusão e igualdade; operações entre conjuntos, união, interseção e diferença.....	61
Comparações .....	68
Questões .....	69
Gabarito.....	77

## INFORMÁTICA

Conhecimentos sobre princípios básicos de Informática .....	1
Dispositivos de armazenamento. Periféricos de um computador .....	2
MS-Windows 11: configurações, conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2021.....	7
Aplicativos do Pacote Microsoft Office 2021 (Word, Excel e Power Point) .....	15
Configuração de impressoras.....	28
Correio Eletrônico (Microsoft Outlook): uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.....	29
Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. Uso dos principais navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) .....	33
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.).....	40
Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).....	44
Questões .....	45
Gabarito.....	53

## HISTÓRIA DO RN

A Capitania do Rio Grande na História das capitanias donatárias (Século XVI) .....	1
Indígenas nos Sertões do Rio Grande Colonial .....	3
Economia e Fiscalidade no Período Colonial: Arrecadação de Tributos na Capitania do Rio Grande .....	8
A seca e a questão sanitária no Século XIX.....	15
Terra dos Salineiros: os Trabalhadores da Extração de Sal no Rio Grande do Norte ...	24
Política e Sociedade: Mossoró e a Resistência ao Bando de Lampião .....	28
O Movimento de 1930 no Rio Grande do Norte .....	29
Nordeste em Guerra: O Papel da Costa Brasileira na 2ª Guerra Mundial .....	34
Populações Indígenas no Rio Grande do Norte.....	36
As Comunidades Quilombolas no estado do Rio Grande do Norte .....	43

# SUMÁRIO

# SUMÁRIO



## ASPECTOS GEOECONÔMICOS DO RN

Atividades econômicas modernas e tradicionais: agropecuária; pesca; fruticultura; carcinicultura; mineração; sal; indústria; produção de petróleo e gás; turismo, comércio e serviços ..... 1

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público .....	1
Atendimento telefônico .....	5
Uso do pabx e demais equipamentos de escritório.....	12
Agenda .....	14
Noções de rotinas da área administrativa .....	19
Ética profissional .....	20
Sigilo profissional.....	24
Postura profissional .....	25
Redação oficial: manual de redação da presidência da república .....	27
Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos .....	42
Noções de arquivologia: função, triagem, métodos, classificação e ordenação de arquivos. Acondicionamento, armazenamento, preservação e conservação de documentos. Legislação arquivística. Tabela de temporalidade. Digitalização de documentos.....	43
Organização do local de trabalho.....	58
Hierarquia .....	66
Relações interpessoais .....	67
Noções de direito administrativo: estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes, natureza, fins e princípios .....	68
Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies. Invalidação, anulação e revogação. Prescrição. Contratos, serviços, dispensas .....	74
Administração pública: princípios básicos.....	91
Poderes administrativos: poder vinculado; poder discricionário; poder hierárquico; poder disciplinar; poder regulamentar; poder de polícia; uso e abuso do poder .....	92
Serviços públicos: conceito e princípios.....	102
Ato administrativo: conceito, requisitos e atributos; anulação, revogação e convalidação; discricionariedade e vinculação.....	121
Contratos administrativos: conceito e características .....	121
Lei n.º 14.133/21 E alterações e/ou atualizações .....	146
Questões .....	220
Gabarito.....	226

# SUMÁRIO



Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

### É muito importante que você:

- Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;
- Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);
- Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;
- Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;
- Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

### Dicas para interpretar um texto:

- Leia lentamente o texto todo: no primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.
- Releia o texto quantas vezes forem necessárias. Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.
- Sublinhe as ideias mais importantes: sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.
- Separe fatos de opiniões. O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).
- Retorne ao texto sempre que necessário. Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.
- Reescreva o conteúdo lido. Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

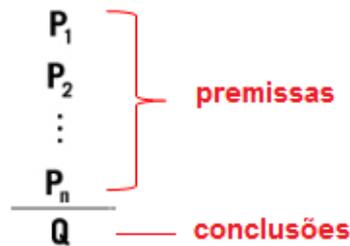
Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.



## LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO

Um argumento refere-se à declaração de que um conjunto de proposições iniciais leva a outra proposição final, que é uma consequência das primeiras. Em outras palavras, um argumento é a relação que conecta um conjunto de proposições, denotadas como  $P_1, P_2, \dots, P_n$ , conhecidas como premissas do argumento, a uma proposição  $Q$ , que é chamada de conclusão do argumento.



Exemplo:

$P_1$ : Todos os cientistas são loucos.

$P_2$ : Martiniano é louco.

$Q$ : Martiniano é um cientista.

O exemplo fornecido pode ser denominado de Silogismo, que é um argumento formado por duas premissas e uma conclusão.

Quando se trata de argumentos lógicos, nosso interesse reside em determinar se eles são válidos ou inválidos. Portanto, vamos entender o que significa um argumento válido e um argumento inválido.

### Argumentos Válidos

Um argumento é considerado válido, ou legítimo, quando a conclusão decorre necessariamente das propostas apresentadas.

Exemplo de silogismo:

$P_1$ : Todos os homens são pássaros.

$P_2$ : Nenhum pássaro é animal.

$C$ : Logo, nenhum homem é animal.

Este exemplo demonstra um argumento logicamente estruturado e, por isso, válido. Entretanto, isso não implica na verdade das premissas ou da conclusão.

Importante enfatizar que a classificação de avaliação de um argumento é a sua estrutura lógica, e não o teor de suas propostas ou conclusões. Se a estrutura for formulada corretamente, o argumento é considerado válido, independentemente da veracidade das propostas ou das conclusões.

### Como determinar se um argumento é válido?

A validade de um argumento pode ser verificada por meio de diagramas de Venn, uma ferramenta extremamente útil para essa finalidade, frequentemente usada para analisar a lógica de argumentos. Vamos ilustrar esse método com o exemplo mencionado acima. Ao afirmar na afirmação  $P_1$  que “todos os homens são pássaros”, podemos representar esta afirmação da seguinte forma:



A informática, ou ciência da computação, é a área dedicada ao processamento automático da informação por meio de sistemas computacionais. Seu nome, derivado da fusão das palavras “informação” e “automática”, reflete o objetivo principal: utilizar computadores e algoritmos para tratar, armazenar e transmitir dados de forma eficiente e precisa.

A evolução da informática começou com dispositivos de cálculo simples, como o ábaco, e avançou significativamente ao longo dos séculos. No século 17, Blaise Pascal criou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas. Já no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, precursora dos computadores modernos. Ada Lovelace, sua colaboradora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser executado por uma máquina, tornando-se a primeira programadora da história.

No século 20, a informática passou por transformações revolucionárias. Surgiram os primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que usava válvulas para realizar cálculos em grande velocidade. A invenção do transistor e dos circuitos integrados possibilitou a criação de computadores menores e mais rápidos, e, com a chegada dos microprocessadores, os computadores pessoais começaram a se popularizar.

Hoje, a informática permeia praticamente todos os aspectos da vida cotidiana, desde smartphones até sistemas avançados de inteligência artificial. A área segue em constante inovação, impulsionando mudanças significativas em como nos comunicamos, trabalhamos e interagimos com o mundo ao nosso redor.

## FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA

– **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

– **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

– **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

– **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes, entre outros.

– **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

– **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

**Segurança da Informação:** Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.

## TIPOS DE COMPUTADORES

– **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

– **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.





## História do RN

O Rio Grande do Norte faz parte da região do Nordeste brasileiro, localizado entre o Ceará e a Paraíba. Tem como limites ao norte e leste o oceano Atlântico, que banha todo o seu litoral, ao oeste o Estado do Ceará, separado pelo rio Jaguaribe e ao sul o Estado da Paraíba, separado pela Baía da Traição [ Portal São Francisco. Região Norte. Rio Grande do Norte. <https://www.portalsaofrancisco.com.br/turismo/rio-grande-do-norte>. ]

Mesmo sendo um dos menores Estados do Brasil, com seus 53.015 km<sup>2</sup>, possui grande quantidade de recursos naturais. No passado seu litoral era repleto de árvores de Pau-brasil, de grande valor na época do descobrimento, o que levou os franceses a se instalarem na costa da região, antes mesmo de se formar a Capitania do Rio Grande estabelecendo o tráfico do Pau-brasil.

As atividades econômicas do Rio Grande do Norte, desde o início de sua colonização, sempre estiveram ligadas a agricultura e a criação de gado, tendo como destaque na sua produção: o algodão, sal marinho, sisal, cana de açúcar, milho, feijão, banana, batata doce, etc. É detentora das maiores salinas do país e de um litoral de cerca de 410 km de extensão.

A sua localização inserida numa região sujeita à periódicas secas, prejudica bastante a sua população que perde plantações e gado pela falta d'água, e que, muitas vezes precisa fugir para as cidades em busca de sobrevivência.

Natal, a capital do Rio Grande do Norte, sobressaiu-se bastante por ocasião da II<sup>a</sup> Guerra mundial, quando se tornou centro atenções nacionais e internacionais, não somente pela construção da base aérea americana, mas, sobretudo pela presença dos soldados dos EEUU, o que modificou bastante os costumes locais com a introdução de muitos dos seus hábitos no dia a dia. A população de Natal hoje é de 709.536 habitantes.

Historicamente, o Rio Grande do Norte surgiu com a divisão do Brasil em Capitanias hereditárias, em 1533, e a concessão por D.João III das terras que se estendiam a partir da Baía da Traição (limite sul) até o rio Jaguaribe, ao cronista João de Barros, além de mais 50 léguas de parceria com Aires da Cunha.

Começava a existir a Capitania do Rio Grande, cuja conquista e colonização, depois de várias tentativas frustradas, somente foi efetivada já no final do século, em 1598. Por conta da sua posição geográfica, as terras do Rio Grande foi possivelmente um dos primeiros pontos visitados no litoral brasileiro, antes mesmo da chegada dos portugueses. A necessidade de consolidar o domínio português nas terras que se encontravam abandonadas, com a presença constante de visitantes estrangeiros no seu litoral, fez o governo português tomar novas medidas com relação a Capitania do Rio Grande, nessa altura já de posse da Coroa, que a havia comprado aos filhos de João de Barros.

Dessa forma foram cumpridas as determinações reais aos donatários Mascarenhas Homem, de Pernambuco e Feliciano Coelho da Paraíba, de conquistar as terras, construção de um forte para a sua defesa e fundação de uma cidade para ser iniciada a obra da colonização. Foi construída a fortaleza dos Reis Magos, concluída a 06 de janeiro, cuja planta da autoria de Frei Gaspar de Samperes, obedecia a característica das construções coloniais portuguesas. Depois disso foi necessário a pacificação da massa indígena que habitava a região cujos ataques constantes punham em perigo a vida do homem branco.

A presença de Jerônimo de Albuquerque, de origem mestiça, que viera com a expedição de Mascarenhas Homem, foi de fundamental importância para a sua realização. Encarregado de estabelecer as pazes com os chefes Pau Seco e Sorobabe, Jerônimo consolidou com sucesso a sua missão na Paraíba, em junho de 1599, e tudo indica (pela falta de um documento explícito sobre o assunto) que ao voltar ao Rio Grande, teria ele, Jerônimo de Albuquerque, completado a última determinação real, de fundar uma cidade. A 24 de dezembro de 1599, era fundada a cidade de Natal, tendo como ponto original o local elevado onde hoje se localiza a Pça. André de Albuquerque, Largo da Matriz.

Ali foi erguida uma pequena capela onde foi celebrada missa, capela essa que através das reformas e do tempo permanece ainda hoje a velha catedral.

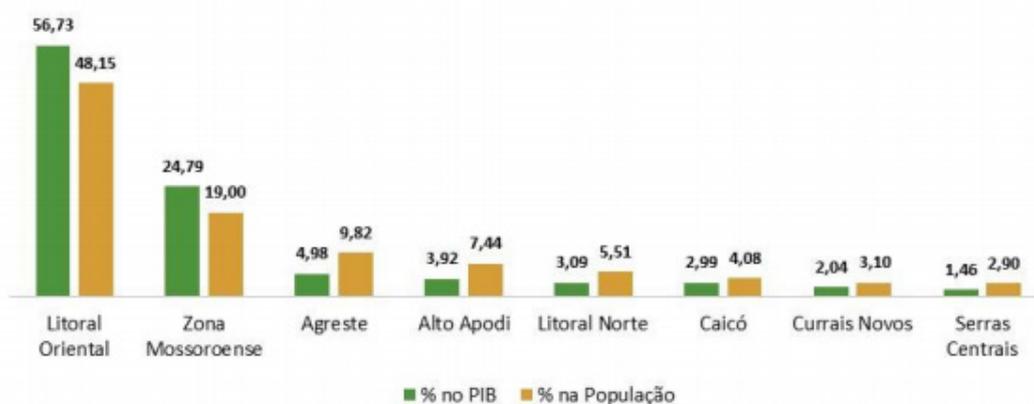
A capitania era habitada no litoral pelos índios do grupo dos Tupis, os Potiguares e no interior, pelos índios do grupo dos Tapuias, os Cariris e Tarairius.



## Aspectos Geoeconômicos do RN

O Rio Grande do Norte se caracteriza por uma grande concentração territorial da economia e da população em dois grandes polos: Natal, a capital, e Mossoró. A zona que corresponde ao Litoral Oriental, na qual se localiza Natal, concentra mais de 56% do PIB do Rio Grande do Norte e 48,2% da população potiguar, enquanto a Zona Mossoroense, polarizada pelo município de Mossoró, concentra 24,8% do PIB e 19% da população norte-rio-grandense. Dessa forma, as duas zonas representam, juntas, mais de 81% da economia estadual e 67% da população do Rio Grande do Norte, conforme se pode observar no gráfico abaixo:

Gráfico 31. Distribuição da Economia (PIB) e da População nas Zonas Territoriais do Rio Grande do Norte – % – 2010



Fonte: IBGE.

Dentro do Litoral Oriental, a presença do município de Natal é muito forte, concentrando 65% do PIB dessa zona, o que representa 37,1% do total da economia do Rio Grande do Norte. A concentração econômica dentro da Zona Mossoroense é menor do que a do Litoral Oriental, embora apenas o município de Mossoró seja responsável por 43,6% do PIB da zona, equivalentes a 10,8% da economia do Estado.

No que se refere à população, o município de Natal concentra 52,7% dos habitantes no Litoral Oriental e 25,4% do total de habitantes do Estado do Rio Grande do Norte. O município de Mossoró, por sua vez, tem 43,2% da população da Zona Mossoroense, o que equivale a 8,2% dos habitantes do Estado.

A dinâmica da economia e a distribuição de potencialidades econômicas parecem indicar a persistência da concentração do PIB e, em menor medida, da população, acompanhando as oportunidades de emprego que decorrem dos investimentos. Turismo, fruticultura, petróleo e gás e a indústria salineira devem continuar sendo as principais atividades econômicas nas próximas décadas. Apenas dois movimentos podem compensar parte desta concentração econômica e demográfica: reanimação da mineração, que pode dinamizar parte das zonas territoriais do Seridó, e o projeto Pró-Sertão, com estímulo às fações, que deve propagar algum dinamismo no Agreste e em parte do Seridó.

A análise das potencialidades e de projetos estruturantes para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte aponta para o risco de que a concentração econômica aumente ainda mais no território do Estado. A região em torno de Natal deve ampliar as atividades econômicas modernas e os serviços avançados, favorecidos pela dinamização do turismo, pela construção do novo aeroporto em São Gonçalo do Amarante e, principalmente, pela Zona de Processamento de Exportações (ZPE) em Macaíba.

Se não forem implementadas iniciativas e projetos que compensem essa tendência, a concentração do PIB e da população no Rio Grande do Norte tende a aumentar nas próximas décadas.



## Conhecimentos Específicos

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

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.

