



Crato - CE
Atendente de Balcão

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos: situação comunicativa, pressuposição, inferência, ambiguidade, ironia, figurativização, polissemia, intertextualidade, linguagem não-verbal.....	1
Tipos e gêneros textuais: narrativo, descritivo, expositivo, argumentativo, instrucionais, propaganda, editorial, cartaz, anúncio, artigo de opinião, artigo de divulgação científica, ofício, carta.....	8
Estrutura textual: progressão temática.....	20
Parágrafo.....	21
Frase, oração, período, enunciado.....	21
Pontuação.....	26
Coesão e coerência.....	31
Variedade linguística.....	33
Formalidade e informalidade, formas de tratamento, propriedade lexical, adequação comunicativa.....	34
Norma culta: ortografia.....	38
Acentuação.....	42
Emprego do sinal indicativo de crase.....	44
Pontuação.....	45
Formação de palavras, prefixo, sufixo.....	46
Classes de palavras.....	47
Regência.....	59
Concordância nominal e verbal.....	62
Flexão verbal e nominal.....	64
Sintaxe de colocação.....	74
Produção textual.....	76
Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos.....	78
Emprego de tempos e modos dos verbos em português.....	79
Fonologia: conceitos básicos, classificação dos fonemas, sílabas, encontros vocálicos, encontros consonantais, dígrafos, divisão silábica.....	79
Morfologia: reconhecimento, emprego e sentido das classes gramaticais.....	81
Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação.....	82

SUMÁRIO



Transitividade e regência de nomes e verbos.....	82
Padrões gerais de colocação pronominal no português	82
Estilística: figuras de linguagem	82
Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo.....	87
Norma culta	92
Questões	92
Gabarito.....	112

NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO E CONSTITUCIONAL

A Administração Pública: princípios da Administração Pública	1
Poderes administrativos	3
Atos administrativos	14
Licitações e contratos administrativos.....	32
Serviços públicos.....	64
Servidores públicos: regime especial, regime trabalhista, expediente funcional e organizacional. Cargo, emprego e função pública	83
Órgãos públicos.....	101
Improbidade administrativa	105
Processo administrativo	136
Constituição da República Federativa do Brasil: dos Princípios Fundamentais – arts. 1º ao 4º	142
Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos – art. 5º	144
Dos Direitos Sociais – arts. 6º ao 11º	149
Da Nacionalidade – arts. 12º e 13º	152
Dos Direitos Políticos – arts. 14º ao 16º	154
Da Organização PolíticoAdministrativa – arts. 18º e 19º; dos Municípios – arts. 29º ao 31º	157
Da Administração Pública – arts. 37º ao 41º	163
Questões	170
Gabarito.....	174

SUMÁRIO



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de Sistema Operacional: fundamentos e operação, organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	1
Arquitetura de computadores	1
Sistemas operacionais modernos (Ubuntu Linux e Windows 11)	7
Procedimentos de backup	22
Aplicativos para Escritório: edição de textos, planilhas, apresentações, comunicações, banco de dados e demais programas (Microsoft Office e Google Workspace)	23
Rede de Computadores	78
Fundamentos e conceitos básicos, ferramentas, aplicativos, endereçamento e procedimentos de Internet e Intranet. Internet: uso e navegação, sites de busca e pesquisa, aplicativos de navegação (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome)	89
Grupos de discussão.....	97
Redes sociais	100
Correio Eletrônico: fundamentos, funcionamento e aplicativos (Email do Windows, Mozilla Thunderbird e similares).....	104
Soluções de Comunicação: tecnologias, aplicativos de mensageria e comunicação (WhatsApp, Telegram, Skype, Discord, etc.).....	111
Computação em Nuvem: fundamentos de cloud computing, tipos de oferta de serviço (IaaS, PaaS, SaaS), modelos de implementação, serviços e provedoras (Google, Amazon, Microsoft, etc.)	112
Segurança da Informação: fundamentos e princípios, procedimentos de segurança, malware (vírus, worms, trojan, etc.), aplicativos de segurança (antivírus, firewall, anti-spyware, etc.).....	116
Questões	123
Gabarito.....	133

MATEMÁTICA

Conjuntos numéricos: números naturais, inteiros e racionais. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão	1
Noções de lógica	13
Resolução de problemas.....	18
Regra de três simples e porcentagem.....	24
Geometria básica	26
Sistema monetário brasileiro	43
Sistema de medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo	46
Fundamentos de Estatística	51
Raciocínio lógico	53
Questões	56
Gabarito.....	65

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Constituição Federal - CF - 1988 - Capítulo VII - Da Administração Pública (artigos 37, 38, 39, 40 e 41)	1
Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade	1
Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção	11
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos	19
Arquivo: organização, alfabetização, métodos de arquivamento	20
Características adequadas ao profissional de atendimento ao público: eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados, controles; normas de atendimento ao público	36
Processos de comunicação.....	57
Noções gerais sobre questões de protocolo	59
Recebimento e encaminhamento de correspondência	60
Características adequadas ao profissional de atendimento ao público: eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados, controles; normas de atendimento ao público.....	63
Processos de comunicação.....	63
Noções gerais sobre questões de protocolo	63
Recebimento e encaminhamento de correspondência	63
Redação Oficial e Documentos de Correspondência Oficial.....	63
Zelo pelo patrimônio público.....	81
Ética no serviço público.....	81
Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno e externo e colegas de trabalho	85
Noções de Cidadania	86
Qualidade e Excelência no Atendimento Público	88
Questões	89
Gabarito.....	99

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



Conceito

Administração Pública em sentido geral e objetivo, é a atividade que o Estado pratica sob regime público, para a realização dos interesses coletivos, por intermédio das pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos.

A Administração Pública pode ser definida em sentido amplo e estrito, além disso, é conceituada por Di Pietro (2009, p. 57), como “a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico total ou parcialmente público, para a consecução dos interesses coletivos”.

Nos dizeres de Di Pietro (2009, p. 54), em sentido amplo, a Administração Pública é subdividida em órgãos governamentais e órgãos administrativos, o que a destaca em seu sentido subjetivo, sendo ainda subdividida pela sua função política e administrativa em sentido objetivo.

Já em sentido estrito, a Administração Pública se subdivide em órgãos, pessoas jurídicas e agentes públicos que praticam funções administrativas em sentido subjetivo, sendo subdividida também na atividade exercida por esses entes em sentido objetivo.

Em suma, temos:

SENTIDO SUBJETIVO	Sentido amplo {órgãos governamentais e órgãos administrativos}.
SENTIDO SUBJETIVO	Sentido estrito {pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido amplo {função política e administrativa}.
SENTIDO OBJETIVO	Sentido estrito {atividade exercida por esses entes}.

Existem funções na Administração Pública que são exercidas pelas pessoas jurídicas, órgãos e agentes da Administração que são subdivididas em três grupos: fomento, polícia administrativa e serviço público.

Para melhor compreensão e conhecimento, detalharemos cada uma das funções. Vejamos:

a. Fomento: É a atividade administrativa incentivadora do desenvolvimento dos entes e pessoas que exercem funções de utilidade ou de interesse público.

b. Polícia administrativa: É a atividade de polícia administrativa. São os atos da Administração que limitam interesses individuais em prol do interesse coletivo.

c. Serviço público: resume-se em toda atividade que a Administração Pública executa, de forma direta ou indireta, para satisfazer os anseios e as necessidades coletivas do povo, sob o regime jurídico e com predominância pública. O serviço público também regula a atividade permanente de edição de atos normativos e concretos sobre atividades públicas e privadas, de forma implementativa de políticas de governo.

A finalidade de todas essas funções é executar as políticas de governo e desempenhar a função administrativa em favor do interesse público, dentre outros atributos essenciais ao bom andamento da Administração Pública como um todo com o incentivo das atividades privadas de interesse social, visando sempre o interesse público.

A Administração Pública também possui elementos que a compõe, são eles: as pessoas jurídicas de direito público e de direito privado por delegação, órgãos e agentes públicos que exercem a função administrativa estatal.

— Observação importante:

Pessoas jurídicas de direito público são entidades estatais acopladas ao **Estado**, exercendo finalidades de interesse imediato da coletividade. Em se tratando do direito público externo, possuem a personalidade jurídica de direito público cometida à diversas nações estrangeiras, como à Santa Sé, bem como a organismos internacionais como a ONU, OEA, UNESCO.(art. 42 do CC).

No direito público interno encontra-se, no âmbito da administração direta, que cuida-se da Nação brasileira: União, Estados, Distrito Federal, Territórios e Municípios (art. 41, incs. I, II e III, do CC).



Noções de Informática

Fundamentos e operação

Um sistema operacional é um software que atua como intermediário entre o hardware do computador e os programas de aplicação. Ele gerencia recursos como memória, processador, dispositivos de entrada e saída, entre outros.

As principais funções de um sistema operacional incluem o gerenciamento de processos, memória, dispositivos de entrada/saída e arquivos.

Organização e gerenciamento de informações

Um sistema operacional organiza e gerencia informações por meio de sistemas de arquivos. Ele controla como os dados são armazenados, acessados e manipulados no disco rígido ou em outros dispositivos de armazenamento.

O sistema operacional também fornece ferramentas para gerenciar permissões de acesso aos arquivos e pastas, garantindo a segurança dos dados.

Arquivos, pastas e programas

Os arquivos são unidades básicas de armazenamento de dados em um computador. Eles podem conter texto, imagens, vídeos, programas, entre outros tipos de informações.

As pastas são usadas para organizar e agrupar registros relacionados a um sistema de arquivos.

Os programas são conjuntos de instruções ou código executável que realizam tarefas específicas quando executados pelo sistema operacional.



Arquitetura de computadores

HARDWARE

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.¹. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

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 faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

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.>

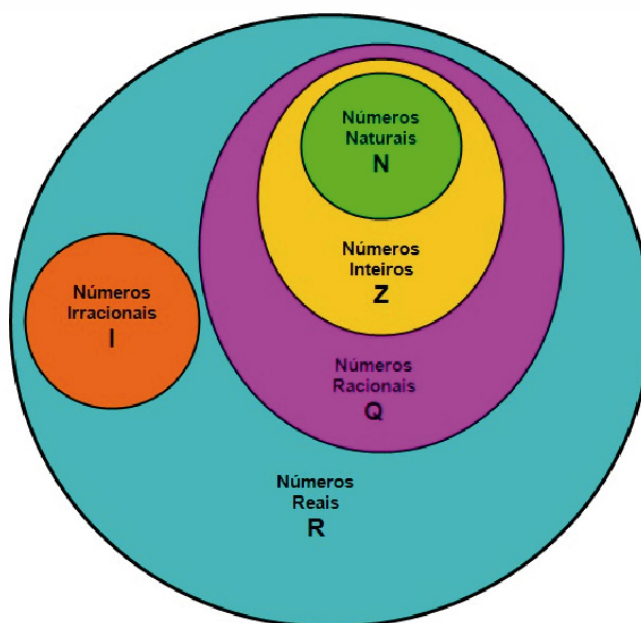


CONJUNTOS NUMÉRICOS

O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves $\{\}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.



CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e abrange os números que utilizamos para realizar contagem, incluindo o zero. Esse conjunto é infinito. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$

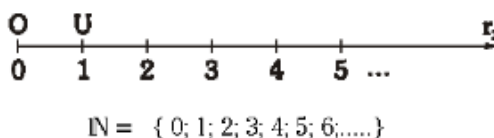
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

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

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

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

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



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.



ADMINISTRAÇÃO GERAL

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

“Administração é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.”

Ou seja, a Administração vai muito além de apenas “cuidar de uma empresa”, como muitos imaginam, mas compreende a capacidade de conseguir utilizar os recursos existentes (sejam eles: recursos humanos, materiais, financeiros,...) para atingir os objetivos da empresa.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

Montana e Charnov

Principais abordagens da administração (clássica até contingencial)

É importante perceber que ao longo da história a Administração teve abordagens e ênfases distintas. Apesar de existir há pouco mais de 100 (cem) anos, como todas as ciências, a Administração evoluiu seus conceitos com o passar dos anos.

De acordo com o Professor Idalberto Chiavenato (escritor, professor e consultor administrativo), a Administração possui 7 (sete) abordagens, onde cada uma terá seu aspecto principal e agrupamento de autores, com seu enfoque específico. Uma abordagem, poderá conter 2 (duas) ou mais teorias distintas. São elas:

1. Abordagem Clássica: que se desdobra em Administração científica e Teoria Clássica da Administração.

2. Abordagem Humanística: que se desdobra principalmente na Teoria das Relações Humanas.

3. Abordagem Neoclássica: que se desdobra na Teoria Neoclássica da Administração, dos conceitos iniciais, processos administrativos, como os tipos de organização, departamentalização e administração por objetivos (APO).

4. Abordagem Estruturalista: que se desdobra em Teoria Burocrática e Teoria Estruturalista da Administração.

5. Abordagem Comportamental: que é subdividida na Teoria Comportamental e Teoria do Desenvolvimento Organizacional (DO).

6. Abordagem Sistêmica: centrada no conceito cibernético para a Administração, Teoria Matemática e a Teoria de Sistemas da Administração.