



Prefeitura de Autazes- AM
Agente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de textos diversos	1
Principais tipos e gêneros textuais e suas funções.....	3
Semântica: sinônimos, antônimos, sentido denotativo e sentido conotativo	20
Emprego e diferenciação das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição e conjunção. Tempos, modos e flexões verbais. Flexão de substantivos e adjetivos (gênero e número). Pronomes de tratamento	21
Colocação pronominal.....	43
Concordâncias verbal e nominal	45
Conhecimentos de regência verbal e regência nominal	47
Crase	50
Ortografia (conforme Novo Acordo vigente).....	51
Pontuação	53
Acentuação.....	57
Figuras de linguagem.....	59
Funções da linguagem	65
Vícios de linguagem	67
Discursos direto, indireto e indireto livre.....	69
Questões	73
Gabarito.....	92

MATEMÁTICA

Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, união e interseção	1
Resolução de situações problemas envolvendo números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação	7
Média aritmética simples	10
Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum.....	10
Grandezas e Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa; Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro)	16
Relação entre grandezas	21

SUMÁRIO



Regra de três simples e composta	26
Porcentagem, juros e descontos simples	28
Operações com expressões algébricas e com polinômios	32
Equações e inequações do 1º e 2º grau	43
Sistemas de equações de 1º e 2º grau	53
Interpretação de gráficos e tabelas (dados estatísticos)	57
Progressões aritmética e geométrica	65
Geometria Plana: elementos primitivos. Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos. Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas. Teorema de Tales e Teorema de Pitágoras	70
Questões	83
Gabarito	92

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-Windows 10: 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 2016	1
MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto	27
MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	37
MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides	46
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	54
Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	57
Questões	65
Gabarito	75

SUMÁRIO



NOÇÕES DE DIREITO

Constituição Federal: Princípios Fundamentais da Constituição Brasileira	1
Direitos e Garantias fundamentais: Direitos e Deveres Individuais e Coletivos; Direitos Sociais	2
Administração Pública: Disposições Gerais; dos Servidores Públicos	13
Organização do Estado: da organização político-administrativa; Municípios; do Distrito Federal e dos Territórios; da Intervenção	22
Lei Orgânica do Município de Autazes/AM.....	32
Questões	32
Gabarito.....	38

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Regras básicas de comportamento profissional para o trato diário com o público interno, externo e colegas de trabalho	1
Relações interpessoais e a ética no serviço público	3
Técnicas de Comunicação	5
Uso de correio eletrônico.....	9
Qualidade no atendimento ao público	10
Formas de atendimento ao público e ao telefone	14
Assiduidade	18
Disciplina na execução dos trabalhos	20
Relações Humanas no trabalho	22
Noções de Protocolo; O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento	32
Classificação da Correspondência; Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc.....	43
Serviço Postal.....	71
Utilização da copiadora	88
Telefones úteis e de emergência.....	89
Livro de registro de correspondência	89
Transferência de chamadas telefônicas em PABX.....	91
Uso do correio de voz.....	92
Imagem profissional	93
Sigilo profissional.....	95
Questões	96
Gabarito.....	103

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 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 captar, 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.





Matemática

Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

Símbolos importantes

\in : pertence

\notin : não pertence

\subset : está contido

$\not\subset$: não está contido

\supset : contém

$\not\supset$: não contém

$/$: tal que

\Rightarrow : implica que

\Leftrightarrow : se, e somente se

\exists : existe

\nexists : não existe

\forall : para todo(ou qualquer que seja)

\emptyset : conjunto vazio

\mathbb{N} : conjunto dos números naturais

\mathbb{Z} : conjunto dos números inteiros

\mathbb{Q} : conjunto dos números racionais

\mathbb{I} : conjunto dos números irracionais

\mathbb{R} : conjunto dos números reais

Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto

$$S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$$

- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos

$$B = \{x \in \mathbb{N} | x < 8\}$$

Enumerando esses elementos temos

$$B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$$

Através do Diagrama de Venn, que é uma representação gráfica que mostra as relações entre diferentes conjuntos, utilizando círculos ou outras formas geométricas para ilustrar as interseções e uniões entre os conjuntos.



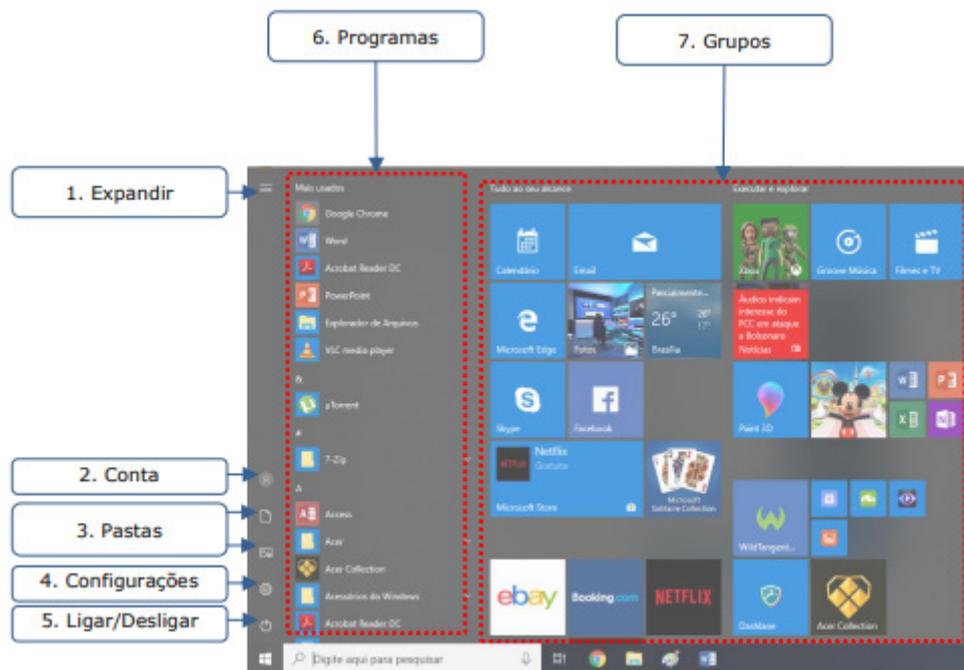
Noções de Informática

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar



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.

Vejam 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

Introdução

O comportamento profissional é um dos pilares para o sucesso no ambiente de trabalho, especialmente em cargos que envolvem contato direto com o público, como o de Agente Administrativo. Este cargo exige uma postura que alie competência técnica à conduta ética e cortês, uma vez que o profissional atua como ponto de contato entre a instituição e os cidadãos, além de manter interações diárias com colegas e superiores hierárquicos.

As regras de comportamento profissional não se limitam apenas a aspectos técnicos da função, mas abrangem também a forma como o servidor se comunica, como lida com conflitos e como se posiciona diante de diferentes situações. Um agente administrativo deve ter plena consciência de que sua postura reflete diretamente a imagem da organização em que trabalha.

Neste sentido, o presente texto abordará as regras básicas de comportamento para lidar de maneira eficiente e respeitosa com o público externo, o público interno e com os colegas de trabalho.

Trato com o Público Externo

O atendimento ao público é uma das principais responsabilidades do Agente Administrativo. Nesse contexto, a postura profissional é um requisito básico para garantir que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com seriedade, eficiência e empatia. É fundamental que o agente mantenha uma conduta amigável e respeitosa, independentemente do perfil da pessoa atendida, buscando sempre esclarecer dúvidas e oferecer soluções da maneira mais clara possível.

- **Cortesia e empatia:** Manter a cortesia no trato com o público é essencial. O servidor deve utilizar saudações formais, evitar gírias ou expressões inadequadas e sempre se mostrar disposto a ajudar. A empatia também é importante, permitindo ao profissional se colocar no lugar do cidadão para compreender melhor suas necessidades e expectativas.

- **Comunicação clara e assertiva:** Uma comunicação eficiente passa pela clareza das informações fornecidas. O Agente Administrativo deve usar uma linguagem acessível, evitando jargões técnicos, e se certificar de que o cidadão entendeu a explicação. A assertividade é outro ponto crucial, já que é necessário ser objetivo sem ser rude, especialmente em situações mais delicadas.

- **Resolução de conflitos e reclamações:** Mesmo quando confrontado com situações de conflito ou reclamações, o agente deve manter a calma. O profissional deve ouvir pacientemente a queixa do cidadão, demonstrar interesse pela solução do problema e evitar qualquer atitude defensiva. O foco deve ser sempre na resolução da questão, dentro das possibilidades e limites da função.

Trato com o Público Interno

O público interno refere-se aos superiores hierárquicos e aos demais setores da instituição com os quais o agente precisa interagir no dia a dia. Esse relacionamento demanda uma postura de respeito, eficiência e colaboração, visando o bom andamento das atividades administrativas.

- **Respeito à hierarquia:** Seguir as normas e as orientações dos superiores hierárquicos é essencial. O agente deve agir com profissionalismo em suas interações, acatando ordens de forma clara e sem ambiguidades, além de esclarecer dúvidas quando necessário, sempre mantendo a discrição e respeitando o fluxo de informações dentro da instituição.

- **Cooperação entre setores:** Muitas vezes, o agente precisará interagir com outros departamentos para encaminhar processos ou resolver pendências. Nesses casos, a cooperação é fundamental para que o trabalho flua sem entraves. Manter uma comunicação clara e objetiva, sempre respeitando os prazos e procedimentos internos, é um diferencial positivo.