



# Conselho Regional de Serviço Social Goiás - 19ª Região CRESS-GO

*Agente Administrativo*

## **VOLUME 1**

### ***Língua Portuguesa***

1 Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. ....	1
2 Reconhecimento de tipos e gêneros textuais. ....	5
3 Domínio da ortografia oficial. ....	24
4 Domínio dos mecanismos de coesão textual. 4.1 Emprego de elementos de referenciação, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual. ....	31
4.2 Emprego de tempos e modos verbais. ....	33
5 Domínio da estrutura morfossintática do período. ....	38
5.1 Emprego das classes de palavras. ....	42
5.2 Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. 5.3 Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. ....	59
5.4 Emprego dos sinais de pontuação. ....	65
5.5 Concordância verbal e nominal. ....	67
5.6 Regência verbal e nominal. ....	70
5.7 Emprego do sinal indicativo de crase. ....	74
5.8 Colocação dos pronomes átonos. ....	77
6 Reescrita de frases e parágrafos do texto. 6.1 Significação das palavras. 6.2 Substituição de palavras ou de trechos de texto. 6.3 Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. 6.4 Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade. ....	78
7 Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). 7.1 Aspectos gerais da redação oficial. 7.2 Finalidade dos expedientes oficiais. 7.3 Adequação da linguagem ao tipo de documento. 7.4 Adequação do formato do texto ao gênero. ....	89

### ***Noções de Informática***

1 Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos. ....	1
2 Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365o ). ....	12
3 Noções de sistema operacional (ambiente Windows, Versão 10). ....	36
4 Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet. ....	46
5 Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome. ....	69
6 Programa de correio eletrônico: MS Outlook. ....	77
7 Sítios de busca e pesquisa na Internet. ....	79
8 Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	83
9 Segurança da informação: procedimentos de segurança. 10 Noções de vírus, worms e pragas virtuais. 11 Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.). ....	91
12 Procedimentos de backup. ....	96

## ***Raciocínio Lógico e Matemático***

1 Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação)..	1
2 Princípios de contagem e probabilidade. 3 Arranjos e permutações. 4 Combinações. ....	3
5 Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	9
6 Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, estatística, regras de três simples e compostas).....	21
7 Equações e inequações.....	39
8 Sistemas de medidas. ....	47
9 Volumes. ....	49
10 Compreensão de estruturas lógicas. ....	53
11 Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). ....	68
12 Diagramas lógicos.....	76



# Conselho Regional de Serviço Social Goiás - 19ª Região CRESS-GO

*Agente Administrativo*

## VOLUME 2

### **Atualidades**

1 Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como recursos hídricos, segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia. Brasil: política, cultura, economia, saúde, educação, sociedade e atualidades. ....	1
Políticas públicas. Direitos sociais.....	114
Ética e cidadania.....	120
Qualidade de vida. Meio Ambiente. Ecologia. Proteção e preservação ambiental.....	127
Mundo: continentes, divisão política e geográfica.....	130
Cenário internacional: cultura, economia, política, ambiente .....	132
Tecnologia, avanços e descobertas científicas e tecnológicas .....	132
Globalização. ....	133
Interesse geral: assuntos nacionais ou internacionais, amplamente veiculados nos últimos dois anos, suas inter-relações e suas vinculações históricas. ....	135

### **Ética no Serviço Público**

1 Ética e moral. ....	1
2 Ética, princípios e valores. ....	3
3 Ética e democracia: exercício da cidadania. ....	5
4 Ética e função pública. ....	6
5 Ética no Setor Público. 6 Decreto nº 1.171/1994. ....	7

### **Legislação**

1 Regimento interno do CRESS-GO. ....	1
2 Estatuto do Conjunto CFESS/CRESS. ....	6
3 Lei nº 8.662/1993. ....	19
4 Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011;Decreto nº 7.724/2011. ....	22
5 Resolução CFESS nº 582/2010.....	38

### **Atendimento ao Público**

1 Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade.....	1
2 Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua.....	6
3 Postura profissional e relações interpessoais .....	12

## **Noções de Direito Administrativo**

1 Estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes e organização; natureza, fins e princípios .....	1
2 Organização administrativa do Estado. 3 Administração direta e indireta.....	7
4 Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas, cargo, emprego e função públicos.....	9
5 Poderes administrativos.....	19
6 Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação .....	25
7 Controle da administração pública. 7.1 Controle exercido pela administração pública. 7.2 Controle judicial. 7.3 Controle legislativo.....	34
8 Responsabilidade civil do Estado. 8.1 Responsabilidade civil do Estado no direito brasileiro. 8.1.1 Responsabilidade por ato comissivo do Estado. 8.1.2 Responsabilidade por omissão do Estado. 8.2 Requisitos para a demonstração da responsabilidade do Estado. 8.3 Causas excludentes e atenuantes da responsabilidade do Estado .....	40

## **Noções de Administração Pública**

1 Princípios fundamentais que regem a Administração Federal: enumeração e descrição .....	1
2 Administração Federal: administração direta e indireta, estruturação, características e descrição dos órgãos e entidades públicos .....	5
3 Os Ministérios e respectivas áreas de competência .....	19
4 Os poderes e deveres do administrador público .....	27

## **Noções de Administração**

Conceitos básicos; tipos de organização; estruturas organizacionais; departamentalização; organogramas e fluxogramas. ....	1
Noções de Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. ....	19
Noções de Relações Humanas e Relações interpessoais. ....	23
Noções de Administração Financeira, .....	29
Administração de Pessoas e Administração de Materiais. ....	32
Ética e Responsabilidade Social. ....	50
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos. ....	53
Noções de Organização e Métodos. ....	57
Noções de atendimento a clientes .....	60
Atendimento ao telefone. ....	60
Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo; acessórios do arquivo; fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. ....	62
Resoluções CFESS: nº 572/2010; .....	70
Nº 582/2010 .....	71
Nº 588/2010. ....	80