



Defensoria Pública do Estado da Bahia - DPE-BA

Agente Administrativo

Língua Portuguesa

Funções do que e do se.	1
Emprego do acento grave.	2
Emprego dos sinais de pontuação e suas funções no texto.	4
Ortografia.	6
Concordâncias verbal e nominal.	13
Regências verbal e nominal.	16
Emprego de tempos e modos verbais. Formação de tempos compostos dos verbos. Locuções verbais (perífrases verbais);	21
Sintaxe de colocação pronominal.	26
Paralelismo sintático e paralelismo semântico.	27
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre.	29
Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos.	30
Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta.	33
Sintaxe de regência, de concordância e de colocação.	33
Ortografia Oficial.	33
Compreensão e interpretação de textos informativos verbais e não verbais (textos publicitários propagandas, outdoors, cartazes), por meio da utilização adequada dos mecanismos da língua, como os operadores argumentativos e os campos semânticos que eles constroem.	33
Formas de discurso: direto, indireto e indireto livre. Semântica: sinônimos, antônimos hiperônimos. Pontuação e os recursos estilísticos que ela comporta. Sintaxe de regência, de concordância e de colocação. Acentuação gráfica segundo as normas vigentes da ortografia oficial.	40

Matemática/Raciocínio Lógico

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação)	1
Expressões numéricas.....	6
Múltiplos e divisores de números naturais. Problemas	8
Frações e operações com frações	11
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais	13
Regra de três	18
Porcentagem e problemas	21
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações	22
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.	30
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, às conclusões determinadas	50
Uso adequado da linguagem matemática. A interpretação e expressão (verbal e textual). Transcrição de mensagens matemáticas da linguagem corrente para a linguagem simbólica e vice-versa, identificando padrões matemáticos em situações reais do cotidiano	56
Organização do pensamento matemático identificando as variáveis determinantes e secundárias.....	56
Seleção de dados e interpretação de sequência para resolução de problemas	56

Informática

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office, BR Office.	1
Sistemas operacionais: Windows e LINUX.	82
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet.	104
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.	108
Certificação e assinatura digital.	116
Segurança da Informação.	119

Legislação Institucional

A Defensoria Pública na Constituição Federal e na Constituição Estadual.	1
Das Disposições Gerais e das Atribuições Institucionais da Defensoria Pública. Da Organização da Defensoria Pública. A Defensoria Pública como Instituição essencial à função jurisdicional do Estado. Dos Direitos, das Garantias e das Prerrogativas do Defensor Público. Dos Deveres, das Proibições, dos Impedimentos e da Responsabilidade.	3
Do Processo Administrativo Disciplinar.	3
Autonomia Funcional e o Poder de requisição do Defensor Público.	3
Direito à Assistência Jurídica Pública. Defensoria Pública e Justiça Gratuita: distinções. Pressupostos para obtenção da Justiça Gratuita. A Defensoria Pública e o patrocínio de pessoas jurídicas. A Autonomia funcional do Defensor Público. A Defensoria Pública e a Advocacia: distinções.	3
Lei Complementar Federal nº 80/94, alterada pela Lei Complementar nº 132/2009.	7
Lei Complementar Estadual nº 26/2006 (Lei Orgânica da Defensoria Pública do Estado da Bahia), alterada pela Lei Complementar nº 39/2014.	26
Emendas Constitucionais Federais 41/03 e 45/04 e Emenda Constitucional Estadual 11/05.	62

Conhecimentos Específicos

A imagem da organização.	1
Relações Humanas na Empresa.	2
Trabalho em Equipe.	5
Automotivação.	10
Inteligência emocional.	15
Princípios fundamentais para um bom atendimento.	17
Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo.	22
Satisfação, valor e retenção de clientes.	24
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico.	27
Atendimento telefônico e pessoal.	37
Transferência de Chamadas.	37
Sistemas telefônicos.	38
Tratamento Pessoal.	40
Como atender chamadas externas e como anotar recados.	42
Organizações: finanças, gestão de pessoas; marketing; operações e logística.	45
Conceitos, modelos e princípios de gestão.	65
Tendências Atuais da administração: gestão da qualidade total; aperfeiçoamento dos processos; a nova administração.	73
Estruturas Organizacionais: definições, tipos.	90
O processo administrativo: planejamento e administração estratégica.	98
Organização: o processo de organizar e o desenho organizacional; direção e controle.	106
Planejamento Estratégico: conceito, finalidade.	111
Análise organizacional.	111
Análise de processos.	115
Elaboração, análise e controle de projetos.	115
Noções de Administração de Recursos Humanos: Ética nas Organizações;	125
Cultura e Clima Organizacional;	128
Relações Humanas e Administração de Conflitos;	133

Administração de Pessoal: Folha de Pagamento;	137
Recrutamento e Seleção;	140
Remuneração; Benefícios;	145
Treinamento e Desenvolvimento.	149
Sistemas de informações gerenciais.	154
Saúde e Segurança no Trabalho. Gestão de Segurança.	165
Noções de Marketing.	174
Negociação.....	174
Noções de Processos Licitatórios. Dispensa de licitação.....	178
Noções de organização administrativa. Administração direta e indireta, centralizada e descentralizada....	188
Ato administrativo: conceito, requisitos, atributos, classificação e espécies.	197
Agentes públicos: Espécies e classificação; Cargo, emprego e função públicos.....	204
Poderes administrativos: hierárquico, disciplinar, regulamentar e de polícia; Uso e abuso do poder.	208
Contrato administrativo.....	213
Controle e responsabilização da administração: Controles administrativo, judicial e legislativo;	230
Responsabilidade civil do Estado.	235
Lei Estadual nº 6.677/1994 (Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado da Bahia).	243
Lei nº 12.209/2011 (Lei do Processo Administrativo Estadual).....	262