



CÓD: OP-018JN-24

# **SANTO AMARO-MA**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO AMARO DO MARANHÃO**

Agente Administrativo

**EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2023**

## ***Língua Portuguesa***

1. Leitura e interpretação de texto .....	5
2. Variações linguísticas. ....	5
3. Funções da linguagem. ....	9
4. Tipos e gêneros de texto. ....	10
5. Coesão e coerência textuais. ....	11
6. Ortografia (atualizada conforme as regras do novo Acordo Ortográfico): emprego de letras; uso de maiúsculas e minúsculas; .....	11
7. Acentuação tônica e gráfica; .....	12
8. Pontuação. ....	12
9. Fonologia/ fonética: letra/fonema; encontros vocálicos, consonantais e dígrafos. ....	16
10. Morfologia: elementos mórficos e processos de formação de palavras; .....	18
11. Classes de palavras. ....	19
12. Sintaxe: termos das orações; orações coordenadas e subordinadas; .....	25
13. Concordância nominal e verbal; .....	29
14. Regência nominal e verbal; .....	31
15. Crase. ....	32
16. Semântica: denotação, conotação; sinonímia, antonímia, homonímia e paronímia; polissemia e ambiguidade. ....	32
17. Figuras de linguagem. ....	33

## ***Matemática Básica***

1. Números naturais. Números inteiros. Frações. Sistemas de números naturais. Os números racionais. Números reais. Números decimais. Operações de Adição, Subtração, Multiplicação e Divisão.....	43
2. Equações e inequações de grau um e dois. ....	50
3. Regra de três simples.....	53
4. Razões. Proporções. Grandezas proporcionais .....	54
5. Algarismos romanos. ....	55
6. Dízimas periódicas .....	56
7. Porcentagem.....	56
8. Medidas de superfície. Medidas de Volume.....	58

## ***Noções de Informática***

1. Conceitos de informática Hardware (memórias, processadores (CPU). Disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs). Software (compactador de arquivos, chat, clientes de e-mails, gerenciador de processos).....	61
2. Ambientes operacionais: Windows Professional .....	61
3. Processador de texto (Word e BrOffice Writer). Planilhas eletrônicas (Excel e BrOffice Calc).....	83
4. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet e Intranet, Protocolos Web, World Wide Web, Navegador Internet (Edge e Mozilla Firefox), busca e pesquisa na Web. ....	96

---

## ***Conhecimentos Específicos*** ***Agente Administrativo***

1. Noções de Ética Profissional e Cidadania: direitos e deveres. ....	105
2. Relações Interpessoais.....	105
3. Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho;.....	108
4. Fundamentos da administração: planejamento, organização, direção, execução e controle;.....	111
5. Noções de protocolo e arquivo de documentos: receber, classificar, protocolar e arquivar; Expedição e distribuição de correspondência; .....	117
6. Postura e Atendimento ao público; .....	129
7. Documentos oficiais: estrutura e organização do requerimento, da certidão, do atestado, da declaração, da ata, do relatório, da circular, da portaria, do memorando; Formas de tratamento. ....	136

## ***Conhecimentos Locais***

1. Conhecimento da Lei Orgânica .....	149
2. Geografia, história, cultura, demografia e economia do Município de Santo Amaro do Maranhão/MA.....	149

---

Outro fator que decepciona e enfurece os clientes, é a demora no atendimento, principalmente quando ele observa que o atendente está conversando com outros seus assuntos particulares em paralelo, ou, fazendo ações que são particulares e não condizem com seu trabalho.

A instantaneidade na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança ao cliente, portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento com o cliente.

#### **Atenção, Cortesia e Interesse**

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente, quando ele procura a organização é porquê tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele, por isso deve interromper tudo o que está fazendo, e prestar atenção única e exclusivamente no cliente.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos clientes como falta de profissionalismo, por isso, atentar-se ao que ele diz, questiona ou traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

Perguntar mais de uma vez a mesma coisa, ou, indagar algo que já foi dito antes, são decodificados pelo cliente como desprezo. É importante ter atenção a tudo o que o cliente faz e diz, para que o atendimento seja personalizado e os interesses e necessidades dele sejam trabalhados e atendidos.

É indispensável que se use do formalismo e da cortesia, pois o excesso de intimidade pode constranger o cliente, ser educado e cortês é fundamental, porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

Por isso, é necessário que o cliente se sinta importante, envolto por um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Logo, deve-se demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento com o cliente, a educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde a apresentação até a despedida. Saudar o cliente, utilizar de: *obrigado, por favor, desculpas por imprevistos*, são fundamentais em todo o processo.

Caracteriza-se também, como cortesia no atendimento, o tom de voz e a forma com que se dirige ao cliente, o tom de voz deve ser agradável, mas, precisa ser audível, ou seja, que dê para compreender. É vale ressaltar que apenas o cliente deve escutar, e não todo mundo que se encontra no estabelecimento.

**Com idosos, a atenção deve ser redobrada.** Algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos a eles, portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora.

Assim, ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, quem o faz, está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) e a da organização que representa. Pois todas as ações representam o que a empresa pretende.

É importante lembrar que não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. Concentre-se em ouvir. Outro item que deve ser levado em conta no atendimento é não interromper o interlocutor, pois, quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo. E assim, não há a comunicação.

O atendente também não deve se sentir como se estivesse sendo atacado, pois alguns clientes dão um tom mais agressivo à sua fala, porém, isso deve ser combatido por meio da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, sem elevar o tom da voz, ou seja, sem se alterar.

#### **Presteza, Eficiência e Tolerância**

Ter presteza no atendimento faz com que o cliente sinta que a instituição tem um foco totalmente nele e que esta prima por solucionar as dúvidas, problemas e necessidades dos clientes, ser ágil, sim, mas, a qualidade não pode ser deixada de lado.

De nada adianta fazer rápido, se terá que ser feito novamente, a presteza deve ser acompanhada de qualidade, para isso, é importante que o ambiente de trabalho esteja organizado, para que tudo seja encontrado facilmente.

Estar bem informado sobre os produtos e serviços da organização, também tornam o atendimento mais ágil. Em um mundo em que o tempo está relacionado ao dinheiro, o cliente não se sente bem em lugares que tenha que perder muito tempo para solucionar algum problema.

Instantaneidade é a palavra de ordem, por mais que o processo de atendimento demore, o que o cliente precisa detectar, é que está sendo feito na velocidade máxima permitida.

A demora também pode afetar no processo do próximo atendimento, porém, é importante atender completamente um cliente para depois começar a atender o próximo.

Ser ágil não está ligado a fazer as coisas com rapidez, mas sim, fazer de maneira otimizada. Neste sentido o comportamento do atendente deve ser eficiente para cumprir com o prometido, e solucionar o problema do cliente, assim ser eficiente é realizar tarefas, resolvendo os problemas inerentes a ela, para que se atinja a meta estabelecida.

Posto isso, o atendimento eficiente é aquele que não se perde tempo com coisas que são irrelevantes, e sim, agiliza o processo para que o desejado pelo cliente seja cumprido em menor tempo. Eficiência está ligada a rendimento. Por isso, atendimento eficiente é aquele que rende o suficiente para ser útil.

O atendente precisa compreender que o cliente está ali para ser atendido, e por isso, não deve perder tempo com assuntos ou ações que desviem do pretendido.

#### **Há alguns pontos que levam a um atendimento eficiente, como:**

- Todos fazem parte do atendimento.
- Saber o que todos os colaboradores da organização exercem evita que o cliente tenha que repetir mais de uma vez o que deseja e que fique esperando mais tempo que o necessário.
- Cativar o cliente, sem se prolongar muito, mostra eficiência e profissionalismo.
- Respeitar o tempo e espaço das pessoas é fundamental ao cliente, se ele precisa de um tempo a mais para elaborar e processar o que está sendo feito, dê esse tempo auxiliando-o com informações e questões que o auxilie no processo de compreensão.
- Ser positivo e otimista e ao mesmo tempo ágil fará com que o cliente tenha a mesma conduta.
- Saber identificar os gestos e as reações das pessoas, de forma a não se tornar desagradável ou inconveniente, facilita no atendimento.
- Ter capacidade de ouvir o que falam, procurando interpretar o que dizem e o que deixaram de dizer, exercitando o "ouvir com a inteligência e não só com o ouvido".

Existem também as estratégias verbais, não verbais e ambientais:

**Estratégias Verbais**

- Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas;
- Se houver demora no atendimento, peça desculpas;
- Se possível, trate o usuário pelo nome;
- Demonstre que quer identificar e entender as necessidades do usuário;
- Escute atentamente, analise bem a informação, apresente questões;

**Estratégias Não Verbais**

- Olhe para a pessoa diretamente e demonstre atenção;
- Prenda a atenção do receptor;
- Preste atenção à comunicação não-verbal;

**Estratégias Ambientais**

- Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo;
- Assegure acomodações adequadas para o usuário;
- Evite deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa;
- Solicite, se for possível, uma decoração de bom gosto.

**DOCUMENTOS OFICIAIS: ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO REQUERIMENTO, DA CERTIDÃO, DO ATESTADO, DA DECLARAÇÃO, DA ATA, DO RELATÓRIO, DA CIRCULAR, DA PORTARIA, DO MEMORANDO; FORMAS DE TRATAMENTO.**

A terceira edição do Manual de Redação da Presidência da República foi lançado no final de 2018 e apresenta algumas mudanças quanto ao formato anterior. Para contextualizar, o manual foi criado em 1991 e surgiu de uma necessidade de padronizar os protocolos à moderna administração pública. Assim, ele é referência quando se trata de Redação Oficial em todas as esferas administrativas.

O **Decreto de nº 9.758 de 11 de abril de 2019** veio alterar regras importantes, quanto aos substantivos de tratamento. Expressões usadas antes (como: Vossa Excelência ou Excelentíssimo, Vossa Senhoria, Vossa Magnificência, doutor, ilustre ou ilustríssimo, digno ou digníssimo e respeitável) foram retiradas e substituídas apenas por: Senhor(a). Excepciona a nova regra quando o agente público entender que não foi atendido pelo decreto e exigir o tratamento diferenciado.

**A redação oficial é**

A maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos e deve caracterizar-se pela: clareza e precisão, objetividade, concisão, coesão e coerência, impessoalidade, formalidade e padronização e uso da norma padrão da língua portuguesa.

SINAIS E ABREVIATURAS EMPREGADOS	
•	Indica forma (em geral sintática) inaceitável ou agramatical
§	Parágrafo
adj. adv.	Adjunto adverbial
arc.	Arcaico
art.; arts.	Artigo; artigos

cf.	Confronte
CN	Congresso Nacional
Cp.	Compare
EM	Exposição de Motivos
f.v.	Forma verbal
fem.	Feminino
ind.	Indicativo
ICP - Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
masc.	Masculino
obj. dir.	Objeto direto
obj. ind.	Objeto indireto
p.	Página
p. us.	Pouco usado
pess.	Pessoa
pl.	Plural
pref.	Prefixo
pres.	Presente
Res.	Resolução do Congresso Nacional
RICD	Regimento Interno da Câmara dos Deputados
RISF	Regimento Interno do Senado Federal
s.	Substantivo
s.f.	Substantivo feminino
s.m.	Substantivo masculino
SEI!	Sistema Eletrônico de Informações
sing.	Singular
tb.	Também
v.	Ver ou verbo
v.g.	verbi gratia
var. pop.	Variante popular

A finalidade da língua é comunicar, quer pela fala, quer pela escrita. Para que haja comunicação, são necessários:

- a) alguém que comunique: o serviço público.
- b) algo a ser comunicado: assunto relativo às atribuições do órgão que comunica.
- c) alguém que receba essa comunicação: o público, uma instituição privada ou outro órgão ou entidade pública, do Poder Executivo ou dos outros Poderes.

Além disso, deve-se considerar a intenção do emissor e a finalidade do documento, para que o texto esteja adequado à situação comunicativa. Os atos oficiais (atos de caráter normativo) estabelecem regras para a conduta dos cidadãos, regulam o funcionamento dos órgãos e entidades públicos. Para alcançar tais objetivos, em sua elaboração, precisa ser empregada a linguagem adequada. O mesmo ocorre com os expedientes oficiais, cuja finalidade precípua é a de informar com clareza e objetividade.

d) fonte: Calibri ou Carlito; corpo do texto: tamanho 12 pontos; citações recuadas: tamanho 11 pontos; notas de Rodapé: tamanho 10 pontos.

e) símbolos: para símbolos não existentes nas fontes indicadas, pode-se utilizar as fontes Symbol e Wingdings.

• Fechos para comunicações: O fecho das comunicações oficiais objetiva, além da finalidade óbvia de arrematar o texto, saudar o destinatário.

a) Para autoridades de hierarquia superior a do remetente, inclusive o Presidente da República: Respeitosamente,

b) Para autoridades de mesma hierarquia, de hierarquia inferior ou demais casos: Atenciosamente,

• Identificação do signatário: Excluídas as comunicações assinadas pelo Presidente da República, todas as demais comunicações oficiais devem informar o signatário segundo o padrão:

a) nome: nome da autoridade que as expede, grafado em letras maiúsculas, sem negrito. Não se usa linha acima do nome do signatário;

b) cargo: cargo da autoridade que expede o documento, redigido apenas com as iniciais maiúsculas. As preposições que liguem as palavras do cargo devem ser grafadas em minúsculas; e

c) alinhamento: a identificação do signatário deve ser centralizada na página. Para evitar equívocos, recomenda-se não deixar a assinatura em página isolada do expediente. Transfira para essa página ao menos a última frase anterior ao fecho.

• Numeração de páginas: A numeração das páginas é obrigatória apenas a partir da segunda página da comunicação. Ela deve ser centralizada na página e obedecer à seguinte formatação:

a) posição: no rodapé do documento, ou acima da área de 2 cm da margem inferior; e

b) fonte: Calibri ou Carlito.

Quanto a formatação e apresentação, os documentos do padrão ofício devem obedecer à seguinte forma:

a) tamanho do papel: A4 (29,7 cm x 21 cm);

b) margem lateral esquerda: no mínimo, 3 cm de largura;

c) margem lateral direita: 1,5 cm;

d) margens superior e inferior: 2 cm;

e) área de cabeçalho: na primeira página, 5 cm a partir da margem superior do papel;

f) área de rodapé: nos 2 cm da margem inferior do documento;

g) impressão: na correspondência oficial, a impressão pode ocorrer em ambas as faces do papel. Nesse caso, as margens esquerda e direita terão as distâncias invertidas nas páginas pares (margem espelho);

h) cores: os textos devem ser impressos na cor preta em papel branco, reservando-se, se necessário, a impressão colorida para gráficos e ilustrações;

i) destaques: para destaques deve-se utilizar, sem abuso, o negrito. Deve-se evitar destaques com uso de itálico, sublinhado, letras maiúsculas, sombreado, sombra, relevo, bordas ou qualquer outra forma de formatação que afete a sobriedade e a padronização do documento;

j) palavras estrangeiras: palavras estrangeiras devem ser grafadas em itálico;

k) arquivamento: dentro do possível, todos os documentos elaborados devem ter o arquivo de texto preservado para consulta posterior ou aproveitamento de trechos para casos análogos. Deve ser utilizado, preferencialmente, formato de arquivo que possa ser lido e editado pela maioria dos editores de texto utilizados no serviço público, tais como DOCX, ODT ou RTF.

l) nome do arquivo: para facilitar a localização, os nomes dos arquivos devem ser formados da seguinte maneira: tipo do documento + número do documento + ano do documento (com 4 dígitos) + palavras-chaves do conteúdo.

O diagrama ilustra a formatação de um ofício em papel A4 (29,7 cm x 21 cm). No topo, há um espaço de 5 cm para o cabeçalho, contendo o brasão de Armas do Brasil, o nome da Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, o número do ofício (OFÍCIO Nº 197/2018/SAJ/CC) e a data (Brasília, 8 de agosto de 2018.).

O corpo do texto começa com o destinatário: "Ao Senhor [Nome], Chefe de Gabinete, Ministério dos Transportes, Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 70044-902 Brasília, DF". O assunto é "Assunto: Apresentação de novas funcionalidades do Sidof – Módulo I".

O texto principal contém:
 

- Um parágrafo de 2,5 cm de largura explicando a atualização do sistema Sidof.
- Um parágrafo convidando servidores para uma apresentação em 10 de setembro de 2018.
- Um parágrafo solicitando a indicação de servidores para o Sidof até 28 de agosto de 2018.
- Uma lista de requisitos para os servidores: nome completo, número de cadastro, e-mail institucional e login no Sidof.
- Um parágrafo de 4 cm de largura informando que, caso o servidor não esteja cadastrado, é necessário o envio de autorização da chefia imediata.

O fecho é "Atenciosamente," seguido de um espaço para assinatura e o nome e cargo do signatário.

No rodapé, há um espaço de 2 cm para a numeração (número 2) e o endereço completo: "[Endereço] – Telefone: (xx) xxxx-xxxx, CEP 00000-000 Cidade/UF – http://www.xxxxxxxxxxxxxxxxxx.gov.br".

Um dos atrativos de comunicação por correio eletrônico é sua flexibilidade. Assim, não interessa definir padronização da mensagem comunicada. O assunto deve ser o mais claro e específico possível, relacionado ao conteúdo global da mensagem. Assim, quem irá receber a mensagem identificará rapidamente do que se trata; quem a envia poderá, posteriormente, localizar a mensagem na caixa do correio eletrônico.

O texto dos correios eletrônicos deve ser iniciado por uma saudação. Quando endereçado para outras instituições, para receptores desconhecidos ou para particulares, deve-se utilizar o vocativo conforme os demais documentos oficiais, ou seja, “Senhor” ou “Senhora”, seguido do cargo respectivo, ou “Prezado Senhor”, “Prezada Senhora”.

Atenciosamente é o fecho padrão em comunicações oficiais. Com o uso do e-mail, popularizou-se o uso de abreviações como “Att.”, e de outros fechos, como “Abraços”, “Saudações”, que, apesar de amplamente usados, não são fechos oficiais e, portanto, não devem ser utilizados em e-mails profissionais.

Sugere-se que todas as instituições da administração pública adotem um padrão de texto de assinatura. A assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.

A possibilidade de anexar documentos, planilhas e imagens de diversos formatos é uma das vantagens do e-mail. A mensagem que encaminha algum arquivo deve trazer informações mínimas sobre o conteúdo do anexo.

Os arquivos anexados devem estar em formatos usuais e que apresentem poucos riscos de segurança. Quando se tratar de documento ainda em discussão, os arquivos devem, necessariamente, ser enviados, em formato que possa ser editado.

A **correção ortográfica** é requisito elementar de qualquer texto, e ainda mais importante quando se trata de textos oficiais. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase. O que na correspondência particular seria apenas um lapso na digitação pode ter repercussões indesejáveis quando ocorre no texto de uma comunicação oficial ou de um ato normativo. Assim, toda revisão que se faça em determinado documento ou expediente deve sempre levar em conta também a correção ortográfica.

HÍFEN	ASPAS	ITÁLICO	NEGRITO E SUBLINHADO
O hífen é um sinal usado para: a) ligar os elementos de palavras compostas: vice-ministro; b) para unir pronomes átonos a verbos: agradeceu-lhe; e c) para, no final de uma linha, indicar a separação das sílabas de uma palavra em duas partes (a chamada translineação): com-/parar, gover-/no.	As aspas têm os seguintes empregos: a) antes e depois de uma citação textual direta, quando esta tem até três linhas, sem utilizar itálico; b) quando necessário, para diferenciar títulos, termos técnicos, expressões fixas, definições, exemplificações e assemelhados.	Emprega-se itálico em: a) títulos de publicações (livros, revistas, jornais, periódicos etc.) ou títulos de congressos, conferências, slogans, lemas sem o uso de aspas (com inicial maiúscula em todas as palavras, exceto nas de ligação); b) palavras e as expressões em latim ou em outras línguas estrangeiras não incorporadas ao uso comum na língua portuguesa ou não aportuguesadas.	Usa-se o negrito para realce de palavras e trechos. Deve-se evitar o uso de sublinhado para realçar palavras e trechos em comunicações oficiais.

PARÊNTESES E TRAVESSÃO	USO DE SIGLAS E ACRÔNIMOS
Os parênteses são empregados para intercalar, em um texto, explicações, indicações, comentários, observações, como por exemplo, indicar uma data, uma referência bibliográfica, uma sigla. O travessão, que é representado graficamente por um hífen prolongado (–), substitui parênteses, vírgulas, dois-pontos.	Para padronizar o uso de siglas e acrônimos nos atos normativos, serão adotados os conceitos sugeridos pelo Manual de Elaboração de Textos da Consultoria Legislativa do Senado Federal (1999), em que: a) sigla: constitui-se do resultado das somas das iniciais de um título; e b) acrônimo: constitui-se do resultado da soma de algumas sílabas ou partes dos vocábulos de um título.

Sintaxe é a parte da Gramática que estuda a palavra, não em si, mas em relação às outras, que, com ela, se unem para exprimir o pensamento. Temos, assim, a seguinte ordem de colocação dos elementos que compõem uma oração:

**SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO + ADJUNTO ADVERBIAL**

O sujeito é o ser de quem se fala ou que executa a ação enunciada na oração. De acordo com a gramática normativa, o sujeito da oração não pode ser preposicionado. Ele pode ter complemento, mas não ser complemento.

Embora seja usada como recurso estilístico na literatura, a fragmentação de frases deve ser evitada nos textos oficiais, pois muitas vezes dificulta a compreensão.

A omissão de certos termos, ao fazermos uma comparação, omissão própria da língua falada, deve ser evitada na língua escrita, pois compromete a clareza do texto: nem sempre é possível identificar, pelo contexto, o termo omitido. A ausência indevida de um termo pode impossibilitar o entendimento do sentido que se quer dar a uma frase.