



SANTOS-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS - SÃO PAULO

AGENTE DE PORTARIA

EDITAL Nº 73/2026 – SEPLA-RH

CÓD: OP-145JL-26
7908403599097

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos verbais; identificação do tema, assunto, finalidade, informações explícitas e informações implícitas	9
2. Sentido de palavras e expressões no texto; sinônimos e antônimos.....	10
3. Relações de causa, consequência, comparação, oposição, finalidade, tempo e condição	10
4. Coesão e coerência textual	11
5. Emprego de conectivos;.....	12
6. Referenciação por pronomes e expressões substitutivas	12
7. Gêneros textuais de uso cotidiano: Administrativo e institucional: Avisos, comunicados, bilhetes, e-mails, formulários, orientações, mensagens, instruções, placas informativas, comunicados ao público e textos informativos.....	13
8. Ortografia oficial: Uso de letras maiúsculas e minúsculas	14
9. Acentuação gráfica.....	15
10. Pontuação	16
11. Classes de palavras: Substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção	18
12. Flexão nominal e verbal	25
13. Concordância verbal e nominal	27
14. Frase, oração e período; ordem direta da frase.....	29
15. Reescrita de frases simples com manutenção do sentido e da correção gramatical	34
16. Adequação vocabular; linguagem formal; clareza, objetividade, cordialidade e correção na comunicação com o público	35

Matemática

1. Sistema de numeração decimal; leitura, escrita, comparação e ordenação.....	45
2. Razão e proporção	55
3. Sistema monetário brasileiro	59
4. Medidas de comprimento, massa, capacidade, tempo, área e volume; conversão de unidades usuais.....	63

Noções de Informática, Comunicação e Rotinas Administrativas

1. Sistema operacional Windows: área de trabalho; janelas; menus; pastas; arquivos; atalhos; pesquisa; organização de diretórios; cópia, movimentação, renomeação e exclusão de arquivos	81
2. Armazenamento local e em nuvem	84
3. Impressão e digitalização de documentos	84
4. Editor de textos: criação, edição, formatação e revisão de documentos simples; fontes; parágrafos; alinhamento; espaçamento; listas; tabelas; verificação ortográfica; salvar, exportar e imprimir documentos	88
5. Planilhas eletrônicas: criação e edição de planilhas simples; células; linhas; colunas; formatação; fórmulas básicas; soma; média; mínimo; máximo; porcentagem; tabelas; gráficos simples; impressão de planilhas	90
6. Internet e correio eletrônico: navegação; pesquisa; sites oficiais; downloads; anexos; envio, recebimento, resposta e encaminhamento de mensagens; organização de caixas de e-mail; contatos; cuidados com links, anexos e mensagens suspeitas	92

ÍNDICE

7. Segurança da informação: senhas; autenticação; vírus; malware; phishing; cópias de segurança; proteção de dados pessoais; uso seguro de sistemas, arquivos, e-mails e dispositivos.....	97
8. Comunicação e rotinas administrativas: atendimento presencial, telefônico e eletrônico; recepção e orientação de usuários, visitantes e munícipes; registro e encaminhamento de solicitações; recebimento e transmissão de recados; controle de entrada e saída de pessoas; recebimento, separação e distribuição de correspondências, jornais e documentos	103
9. Preenchimento de formulários, planilhas, cadastros, relatórios simples e registros administrativos	110

Conhecimentos Específicos

Agente de Portaria

1. Atendimento ao público em portarias, recepções, unidades administrativas, equipamentos públicos, pontos turísticos e eventos; recepção, identificação, orientação e encaminhamento de munícipes, visitantes, usuários, fornecedores, prestadores de serviço e servidores; prestação de informações sobre serviços públicos municipais, horários, locais, setores, documentos necessários, fluxos de atendimento e formas de acesso aos serviços	115
2. Atendimento presencial, telefônico e eletrônico; comunicação clara, objetiva, cordial e respeitosa; escuta ativa; registro e transmissão de recados; marcação e confirmação de entrevistas, atendimentos ou encaminhamentos; controle de entrada, circulação e saída de pessoas; organização de filas; orientação sobre senhas, ordem de atendimento, acessos, setores e locais de espera; atendimento prioritário; acessibilidade no atendimento; conduta adequada diante de reclamações, dúvidas, conflitos, situações de desorientação, emergência ou necessidade de apoio; preservação da ordem, segurança, sigilo e bom funcionamento da unidade.....	119
3. Recebimento, separação, organização, registro, distribuição e encaminhamento de jornais, correspondências, documentos, volumes e materiais; controle simples de recebimento e entrega; conferência de destinatário, setor, data, horário e responsável pelo recebimento	123
4. Conservação e guarda de documentos e materiais sob responsabilidade da portaria ou recepção; comunicação de ocorrências, irregularidades, danos, riscos, problemas de funcionamento e necessidades de manutenção; registro e encaminhamento de pedidos de manutenção das unidades; acompanhamento de solicitações simples; uso de livros, planilhas, formulários ou sistemas de controle	127
5. Cobrança de entradas para pontos turísticos e eventos promovidos pela Prefeitura; controle de acesso de visitantes e participantes; conferência de valores; recebimento de pagamentos; cálculo de troco; organização e controle de ingressos, comprovantes, recibos, listas ou registros de entrada; prestação de contas simples; guarda, conferência e encaminhamento de valores e documentos conforme orientação da unidade; postura ética e responsável no manuseio de valores.....	131
6. Noções de patrimônio público; uso, guarda, conservação e zelo por equipamentos, mobiliário, materiais, chaves, documentos, crachás, controles, rádios comunicadores, telefones, computadores e demais bens públicos	135
7. Organização do ambiente de atendimento; higiene, apresentação pessoal e postura profissional; assiduidade; pontualidade; descrição; urbanidade; responsabilidade; trabalho em equipe; hierarquia; disciplina; cumprimento de normas internas; proteção de dados pessoais e sigilo de informações administrativas	139
8. Elaboração de registros simples, comunicados, ocorrências, relatórios básicos e informações de rotina	143

ÍNDICE

Conhecimentos Básicos de Legislação Municipal, Serviço Público e Atendimento ao Usuário

1. Lei Orgânica do Município de Santos: organização do Município; competências municipais; administração pública municipal; servidores públicos municipais; serviços públicos; bens municipais; cultura; turismo; patrimônio público; princípios da Administração Pública	151
2. Lei nº 4.623/1984: Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Santos; provimento; posse; exercício; direitos; deveres; responsabilidades; proibições; regime disciplinar; penalidades; assiduidade; pontualidade; zelo no desempenho das atribuições; urbanidade; obediência às normas internas; responsabilidade pelo uso, guarda e conservação de documentos, informações, materiais, equipamentos e bens públicos.....	182
3. Lei Complementar Municipal nº 1.253/2024: organização da Administração Pública direta e indireta do Município de Santos; órgãos e entidades municipais; competências administrativas; estrutura organizacional; serviços e atividades da Administração Pública Municipal.....	201
4. Lei nº 13.460/2017: direitos básicos do usuário de serviços públicos; atendimento adequado; urbanidade; respeito; acessibilidade; obtenção de informações; manifestações dos usuários; reclamações; sugestões; elogios; ouvidoria; carta de serviços ao usuário	211
5. Lei nº 10.048/2000: atendimento prioritário; pessoas com deficiência; pessoas idosas; gestantes; lactantes; pessoas com criança de colo; pessoas obesas; atendimento diferenciado e imediato nas repartições públicas	214
6. Lei nº 13.146/2015: acessibilidade; atendimento à pessoa com deficiência; eliminação de barreiras; comunicação acessível; inclusão e atendimento adequado	215
7. Lei nº 12.527/2011: acesso à informação; publicidade como regra; sigilo como exceção; proteção de informações pessoais; dever de orientação ao cidadão	234
8. Lei nº 13.709/2018: proteção de dados pessoais; dados pessoais; dados pessoais sensíveis; tratamento de dados; finalidade; necessidade; segurança; sigilo; cuidado no registro, guarda, acesso, compartilhamento e transmissão de informações de usuários, visitantes, servidores e terceiros	241
9. Lei nº 14.129/2021: governo digital; serviços públicos digitais; atendimento ao usuário; uso de meios eletrônicos. Conduta do servidor público municipal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, responsabilidade, sigilo funcional, respeito ao usuário, zelo pelo patrimônio público, comunicação adequada, hierarquia, disciplina, trabalho em equipe e cumprimento de normas internas	254

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS VERBAIS; IDENTIFICAÇÃO DO TEMA, ASSUNTO, FINALIDADE, INFORMAÇÕES EXPLÍCITAS E INFORMAÇÕES IMPLÍCITAS

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

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 que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

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. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

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.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

AMOSTRA

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: a alternativa apenas retoma a ideia central do texto, sem apresentar qualquer informação incorreta, motivo pelo qual não atende ao comando da questão

Resposta: Letra B.

SENTIDO DE PALAVRAS E EXPRESSÕES NO TEXTO; SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

► Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade.

Ex.: inteligente <—> esperto

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade.

Ex.: forte <—> fraco

► Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex.: cumprimento (saudação) X comprimento (extensão); tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes.

Ex.: rio (verbo “rir”) X rio (curso d’água); manga (blusa) X manga (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes.

Ex.: cem (numeral) X sem (falta); conserto (arrumar) X concerto (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes.

Ex.: colher (talher) X colher (verbo); acerto (substantivo) X acerto (verbo).

► Polissemia e monosssemia

As palavras **polissemicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase.

Ex.: cabeça (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado.

Ex.: eneágono (polígono de nove ângulos).

► Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal.

Ex.: Está fazendo frio. / Pé da mulher.

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado.

Ex.: Você me olha com frieza. / Pé da cadeira.

► Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente.

Ex.: Fruta é hiperônimo de limão.

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo.

Ex.: Limão é hipônimo de fruta.

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado.

Ex.: loiro – louro / enfarte – infarto / gatinhar – engatinhar.

► Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente.

Ex.: botica <—> farmácia / franquia <—> sinceridade.

RELAÇÕES DE CAUSA, CONSEQUÊNCIA, COMPARAÇÃO, OPOSIÇÃO, FINALIDADE, TEMPO E CONDIÇÃO

RELAÇÕES DE SENTIDO NA ORGANIZAÇÃO TEXTUAL

► Visão geral

As relações de causa, consequência, comparação, oposição, finalidade, tempo e condição constituem mecanismos fundamentais de construção da coerência textual. Elas estabelecem vínculos lógicos entre palavras, orações e períodos, permitindo que as ideias sejam organizadas de maneira clara e progressiva. Em qualquer modalidade de texto, esses vínculos orientam o leitor na interpretação da sequência argumentativa ou narrativa.

► Relação de causa

A causa corresponde ao fato que explica a ocorrência de outro fato. Pode ser introduzida por conectivos como porque, pois, visto que, uma vez que, já que e como (quando inicia o período). A identificação da causa exige verificar qual acontecimento justifica o outro.

MATEMÁTICA

SISTEMA DE NUMERAÇÃO DECIMAL; LEITURA, ESCRITA, COMPARAÇÃO E ORDENAÇÃO

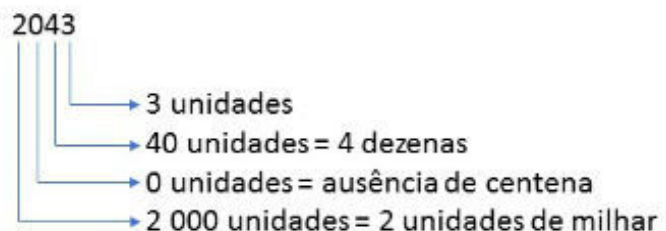
SISTEMA DE NUMERAÇÃO DECIMAL

Nosso sistema de numeração é chamado de decimal pois sua contagem é feita de 10 em 10. Ou seja, sua base é 10.

- 10 unidades formam 1 dezena
- 10 dezenas formam 1 centena;
- 10 centenas formam 1 unidade de milhar;
- 10 unidades de milhar formam 1 dezena de milhar;
- 10 dezenas de milhar formam 1 centena de milhar

E assim sucessivamente.

Exemplos:



► Leitura dos números

O sistema de numeração é constituído de uma parte inteira e outra decimal. Lemos a parte inteira, seguida da parte decimal, acompanhada das palavras:

- Décimos: quando houver uma casa decimal;
- Centésimos.....: quando houver duas casas decimais;
- Milésimos.....: quando houver três casas decimais;
- Décimos milésimos: quando houver quatro casas decimais;
- Centésimos milésimos: quando houver cinco casas decimais e, assim sucessivamente.

Exemplo: (FCC)

O número 0,0202 pode ser lido como:

- (A) duzentos e dois milésimos.
- (B) duzentos e dois décimos de milésimos.
- (C) duzentos e dois centésimos de milésimos.
- (D) duzentos e dois centésimos.
- (E) duzentos e dois décimos

Resolução:

Como temos 4 casas decimais, lemos então com décimos de milésimos,

Logo: duzentos e dois décimos de milésimos.

Resposta: B



AMOSTRA

► **Escrita de números**

A escrita dos números pode ser feita com algarismos ou por extenso.

Exemplos:

- 4.325: quatro mil, trezentos e vinte e cinco.
- 18.040: dezoito mil e quarenta.
- 2.006.105: dois milhões, seis mil, cento e cinco.

Para escrever um número apresentado por extenso, identificamos suas classes e ordens.

Exemplo: Setenta e dois mil, trezentos e oito = 72.308.

► **Comparação de números**

Para comparar dois números, usamos os sinais:

- > maior que;
- < menor que;
- = igual a.

Primeiro, observamos a quantidade de algarismos. O número que possui mais algarismos é o maior.

Exemplo 1: 8.450 > 920.

Quando os números possuem a mesma quantidade de algarismos, comparamos os algarismos da esquerda para a direita.

Exemplo 2: 5.728 > 5.691, pois, na ordem das dezenas, 2 é maior que 9? Não. Comparando corretamente: na ordem das centenas, 7 é maior que 6.

► **Ordenação de números**

Ordenar números significa organizá-los em uma sequência.

- Na ordem crescente, os números são organizados do menor para o maior. Exemplo: 245, 520, 1.030, 2.400.
- Na ordem decrescente, os números são organizados do maior para o menor. Exemplo: 2.400, 1.030, 520, 245.

Para ordenar números, comparamos a quantidade de algarismos e, quando necessário, os valores posicionais da esquerda para a direita.

NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E DECIMAIS; OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO; PROPRIEDADES DAS OPERAÇÕES; FRAÇÕES; COMPARAÇÃO, SIMPLIFICAÇÃO E OPERAÇÕES COM FRAÇÕES; NÚMEROS DECIMAIS; OPERAÇÕES COM NÚMEROS DECIMAIS

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

Os números naturais são utilizados para contar e ordenar elementos. Começando do zero e somando uma unidade sucessivamente, formamos um conjunto infinito:

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Em algumas situações, exclui-se o zero do conjunto dos naturais. Esse subconjunto é representado por:

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Esse conjunto é fundamental e está presente em diversas situações do cotidiano, como contar objetos, identificar posições e registrar quantidades.

► **Sucessor de um Número Natural**

Todo número natural possui um sucessor, ou seja, um número que vem imediatamente depois dele na contagem.

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 19 é 20.
- O sucessor de 1000 é 1001.

► **Antecessor de um Número Natural**

Todo número natural, exceto o zero, possui um antecessor, ou seja, um número que vem imediatamente antes dele.

- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 10 é 9.
- O antecessor de 56 é 55.

► **Operações com Números Naturais**

▪ **Adição:** A adição é uma operação fechada no conjunto dos números naturais, ou seja, a soma de dois números naturais é sempre um número natural.

Exemplo: $3 + 4 = 7$ (e 7 também é natural)

▪ **Subtração:** A subtração não é uma operação fechada em $\mathbb{N}$, pois o resultado pode não pertencer ao conjunto dos naturais, especialmente quando o subtraendo é maior que o minuendo.

Exemplos:

$7 - 2 = 5 \rightarrow$ pertence aos naturais

$2 - 7 = -5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois -5 não é natural

▪ **Multiplificação:** A multiplicação também é fechada em $\mathbb{N}$, ou seja, o produto de dois naturais é sempre um natural.

Exemplo: $4 \times 3 = 12$

▪ **Divisão:** A divisão nem sempre resulta em um número natural, então não é fechada em $\mathbb{N}$.

Exemplos:

$6 \div 3 = 2 \rightarrow$ pertence aos naturais

$5 \div 2 = 2,5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois 2,5 não é natural



NOÇÕES DE INFORMÁTICA, COMUNICAÇÃO E ROTINAS ADMINISTRATIVAS

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS: ÁREA DE TRABALHO; JANELAS; MENUS; PASTAS; ARQUIVOS; ATALHOS; PESQUISA; ORGANIZAÇÃO DE DIRETÓRIOS; CÓPIA, MOVIMENTAÇÃO, RENOMEAÇÃO E EXCLUSÃO DE ARQUIVOS

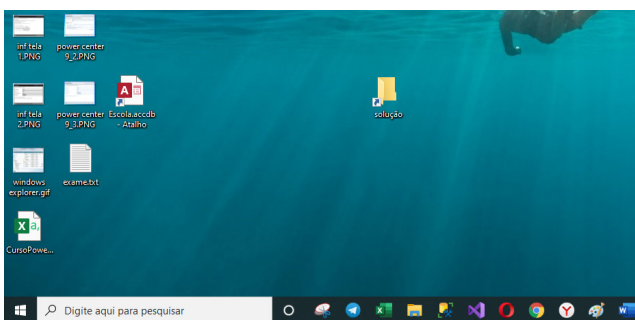
WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, amplamente utilizado em computadores pessoais, laptops e dispositivos híbridos. Ele oferece uma interface intuitiva e recursos que facilitam a produtividade, o entretenimento e a conectividade.

► Área de trabalho

A área é o espaço principal de trabalho do sistema, onde você pode acessar atalhos de programas, pastas e arquivos. O plano de fundo pode ser personalizado com imagens ou cores sólidas, e os ícones podem ser organizados conforme sua preferência. Além disso, a barra de tarefas na parte inferior centraliza funções como:

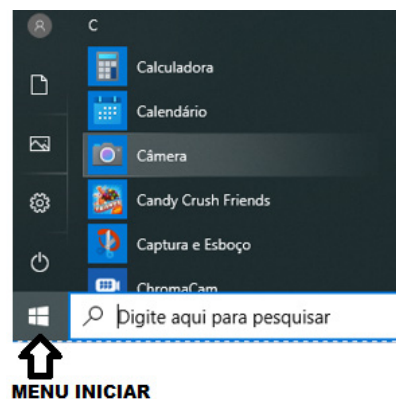
- **Botão Iniciar:** acesso rápido aos aplicativos e configurações.
- **Barra de pesquisa:** facilita a busca de arquivos e aplicativos no sistema.
- **Ícones de aplicativos:** mostram os programas em execução ou fixados.
- **Relógio e notificações:** localizados no canto direito para visualização rápida.



► Uso dos menus

Os menus no Windows 10 são projetados para facilitar o acesso a diversas funções e aplicativos. Ao clicar no botão Iniciar, você encontrará:

- Uma lista dos programas instalados.
- Atalhos para aplicativos fixados.
- A barra de pesquisa, onde você pode digitar para localizar programas, arquivos e configurações de forma rápida.



► Programas e interação com o usuário

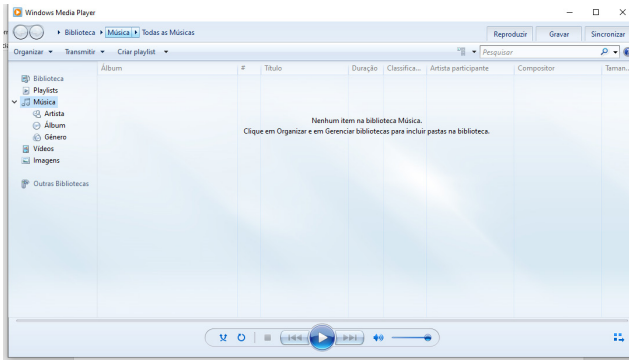
Para entender melhor as funções categorizadas no Windows 10, vamos dividir os programas por categorias, explorando as possibilidades que cada um oferece para o usuário.

Música e Vídeo

O Windows Media Player é o player nativo do sistema, projetado para reproduzir músicas e vídeos, proporcionando uma experiência multimídia completa. Suas principais funcionalidades incluem:

- **Organização de bibliotecas:** gerencie arquivos de música, fotos e vídeos armazenados no computador.
- **Reprodução de mídia:** toque músicas e vídeos em diversos formatos compatíveis.
- **Criação de playlists:** organize suas músicas em listas personalizadas para diferentes ocasiões.
- **Gravação de CDs:** transfira suas playlists para CDs de maneira prática.
- **Sincronização com dispositivos externos:** conecte dispositivos de armazenamento e transfira sua mídia facilmente.

AMOSTRA

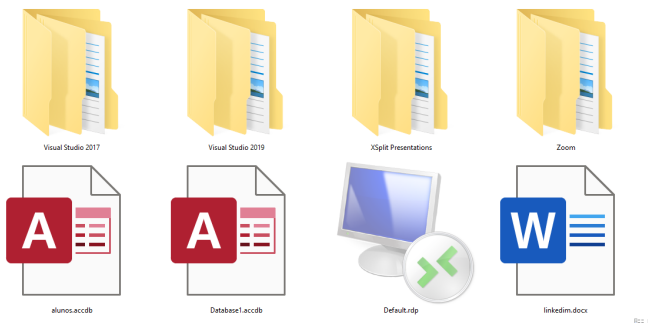


► Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

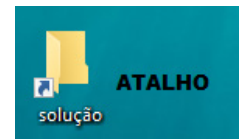
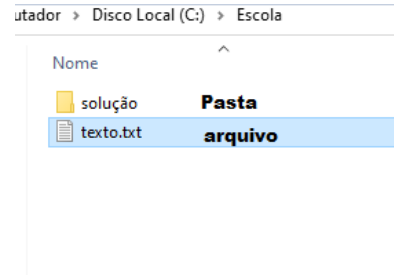


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

► Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo:** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho:** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



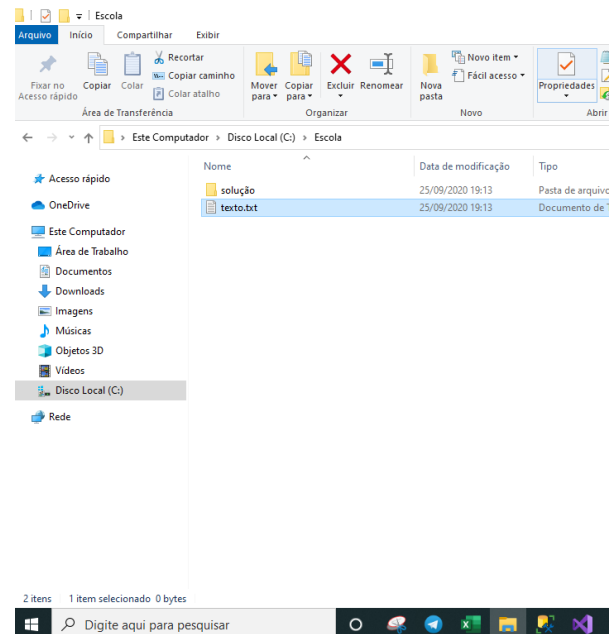
► Área de transferência

A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

► Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM PORTARIAS, RECEPÇÕES, UNIDADES ADMINISTRATIVAS, EQUIPAMENTOS PÚBLICOS, PONTOS TURÍSTICOS E EVENTOS; RECEPÇÃO, IDENTIFICAÇÃO, ORIENTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO DE MUNICÍPIOS, VISITANTES, USUÁRIOS, FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇO E SERVIDORES; PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS, HORÁRIOS, LOCAIS, SETORES, DOCUMENTOS NECESSÁRIOS, FLUXOS DE ATENDIMENTO E FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS

PAPEL DO AGENTE DE PORTARIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O agente de portaria exerce papel fundamental no atendimento ao público porque atua como ponto inicial de contato entre a instituição e as pessoas que buscam seus serviços. Sua função envolve recepcionar, orientar, identificar, registrar, controlar acessos, encaminhar pessoas e prestar informações básicas sobre o funcionamento da unidade.

Esse profissional precisa compreender que seu trabalho vai além de permanecer na entrada de um prédio. Ele representa a organização perante o público. Uma recepção educada, clara e eficiente transmite sensação de organização e respeito. Por outro lado, um atendimento desatento, confuso ou grosseiro pode gerar reclamações e prejudicar a imagem do serviço público.

O agente de portaria deve receber as pessoas com postura profissional. Isso significa cumprimentar de forma adequada, ouvir a solicitação, demonstrar atenção e evitar atitudes de impaciência. Mesmo quando o atendimento é rápido, deve ser respeitoso. Expressões simples, como “bom dia”, “pois não?”, “em que posso ajudar?” e “por gentileza”, contribuem para um ambiente mais acolhedor.

Uma atribuição importante é identificar a demanda apresentada. Nem sempre o cidadão sabe exatamente qual setor procurar ou qual serviço precisa solicitar. Cabe ao agente ouvir com atenção e fazer perguntas objetivas, quando necessário, para compreender o motivo da visita. Perguntas como “qual serviço o senhor procura?”, “a senhora já possui atendimento agendado?” ou “o senhor trouxe algum documento de encaminhamento?” ajudam a direcionar corretamente.

Também é responsabilidade do agente prestar informações básicas sobre a unidade. Isso inclui horários de atendimento, localização de setores, formas de acesso, documentos necessários, regras de entrada, locais de espera e fluxos internos. Para isso, o profissional precisa manter-se informado e atualizado. Caso a unidade altere horário, setor ou procedimento, a portaria deve receber essa informação para orientar corretamente.

O encaminhamento adequado é outra função essencial. Depois de identificar a necessidade, o agente deve indicar o setor correto, informar o caminho e, quando necessário, registrar a entrada ou comunicar o setor responsável. O encaminhamento errado gera perda de tempo e pode aumentar a insatisfação do usuário.

O agente também atua no controle de acesso. Em muitas unidades, é necessário identificar visitantes, conferir autorizações, entregar crachás, registrar entrada e saída ou controlar circulação em áreas restritas. Esse controle protege servidores, usuários, documentos, equipamentos e o patrimônio público.

Além disso, o agente de portaria deve manter postura discreta. Durante o atendimento, pode ter contato com informações pessoais, administrativas ou sensíveis. Essas informações não devem ser comentadas com terceiros nem divulgadas indevidamente. O sigilo é parte da ética profissional.

Em eventos e pontos turísticos, o papel do agente também inclui orientar fluxos, informar regras de visitação, indicar áreas permitidas, auxiliar na organização de filas e contribuir para a segurança do público. Nesses casos, o atendimento deve ser ainda mais atento, pois há maior circulação de pessoas.

RECEPÇÃO DE MUNICÍPIOS, VISITANTES E USUÁRIOS

A recepção de municípios, visitantes e usuários deve ser feita com cordialidade, atenção e profissionalismo. A pessoa que chega a uma portaria ou recepção geralmente busca orientação, atendimento, serviço, informação ou acesso a determinado local. O modo como é recebida influencia sua percepção sobre a instituição e pode facilitar ou dificultar todo o atendimento posterior.

Município é o cidadão vinculado ao município, isto é, a pessoa que mora, trabalha ou utiliza serviços municipais. O município pode procurar uma unidade pública para resolver demandas relacionadas a documentos, saúde, educação, assistência social, tributos, cultura, turismo, esporte, obras, atendimento administrativo ou outros serviços. O agente de portaria deve tratá-lo com respeito e atenção, independentemente da complexidade da solicitação.

Visitantes são pessoas que comparecem à unidade por motivo específico, como reunião, visita técnica, participação em evento, consulta a setor administrativo ou acompanhamento de outra pessoa. Em alguns casos, o visitante precisa ser identificado, registrado e autorizado antes de circular pela unidade. O agente deve seguir as normas internas para permitir o acesso com segurança.

Usuários são pessoas que utilizam diretamente os serviços oferecidos pela unidade. Em equipamentos públicos, como centros culturais, unidades de atendimento, espaços turísticos, unidades de saúde, escolas, centros esportivos ou eventos municipais, o usuário pode precisar de informações sobre horários, atividades, entrada, inscrição, documentos, regras de permanência ou encaminhamentos.

AMOSTRA

A recepção adequada começa pelo acolhimento. O agente deve demonstrar disponibilidade para ouvir. Isso não significa prolongar desnecessariamente o atendimento, mas prestar atenção suficiente para compreender a demanda. A escuta inicial evita encaminhamentos errados e melhora a eficiência.

Também é importante evitar julgamentos. O público pode chegar nervoso, confuso, cansado ou sem conhecimento dos procedimentos. O profissional deve manter equilíbrio e orientar com paciência. Frases como “o senhor precisa procurar o setor de protocolo” ou “a senhora deve aguardar a chamada da senha” são mais adequadas do que respostas ríspidas ou impacientes.

A recepção deve respeitar a ordem de atendimento, quando houver. Se a unidade trabalha com senhas, filas ou agendamentos, o agente deve orientar sobre esse fluxo. Caso haja atendimento prioritário previsto, deve garantir que pessoas com direito à prioridade sejam orientadas corretamente.

Em alguns casos, o usuário pode precisar de apoio adicional, como pessoa idosa, pessoa com deficiência, gestante, pessoa com mobilidade reduzida ou alguém que não compreendeu o procedimento. O agente deve agir com atenção, respeitando a autonomia da pessoa e prestando auxílio compatível com sua função.

A recepção também exige postura de segurança. O agente deve observar comportamentos incomuns, circulação indevida, entrada em áreas restritas ou situações que possam comprometer a ordem. Caso perceba risco, deve comunicar o responsável pela unidade conforme orientação interna.

ATENDIMENTO A FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇO E SERVIDORES

Além do atendimento ao público em geral, o agente de portaria também recebe fornecedores, prestadores de serviço e servidores. Esses grupos possuem necessidades específicas e, muitas vezes, circulam na unidade para entregar materiais, executar serviços, participar de reuniões, realizar manutenção, retirar documentos ou cumprir atividades administrativas.

Fornecedores são pessoas ou empresas que entregam bens, produtos, documentos fiscais, materiais ou equipamentos à unidade. Ao recebê-los, o agente de portaria deve seguir as normas internas, verificar o destino da entrega, identificar o responsável pelo recebimento e orientar o local correto. Em muitos casos, a portaria não deve receber diretamente materiais sem autorização; deve comunicar o almoxarifado, setor requisitante ou responsável indicado.

Prestadores de serviço são profissionais externos que comparecem à unidade para executar atividades como manutenção, limpeza, reparos, instalação de equipamentos, serviços técnicos, transporte, montagem de estruturas ou suporte em eventos. O controle desses acessos é importante porque essas pessoas podem circular em áreas internas, manusear equipamentos ou permanecer na unidade por determinado período.

Ao receber prestadores de serviço, o agente deve verificar se há autorização, ordem de serviço, agendamento ou comunicação prévia. Também pode ser necessário registrar nome, empresa, documento, horário de entrada, setor de destino e responsável pelo acompanhamento. Esse controle contribui para a segurança e para a organização.

Servidores são trabalhadores da própria Administração Pública ou de unidades vinculadas. Embora façam parte da estrutura pública, também devem respeitar normas de acesso, identificação e circulação, especialmente em prédios com áreas restritas, atendimento controlado ou segurança específica. O agente deve tratá-los com cordialidade e profissionalismo, sem descuidar das regras internas.

Em algumas unidades, servidores de outros setores comparecem para reuniões, entrega de documentos, retirada de materiais ou atendimento administrativo. Nesses casos, o agente deve orientar o local correto, comunicar o setor de destino, registrar a entrada quando necessário e preservar o fluxo de atendimento.

O atendimento a fornecedores e prestadores exige atenção à segurança do patrimônio público. Pessoas externas não devem circular livremente por setores sem autorização. Caso seja necessário entrar em áreas internas, deve haver acompanhamento ou liberação conforme as normas da unidade. O agente não deve permitir acesso apenas por familiaridade ou insistência.

Também é importante manter cordialidade sem perder formalidade. Mesmo que determinado fornecedor compareça frequentemente, o controle deve ser mantido. A rotina não elimina a necessidade de registro e conferência. A segurança depende da regularidade dos procedimentos.

Em eventos municipais, a presença de fornecedores e prestadores pode ser intensa, envolvendo montagem, alimentação, som, iluminação, limpeza, segurança, transporte e apoio técnico. O agente deve conhecer o fluxo definido pela coordenação e orientar cada equipe ao local correto.

IDENTIFICAÇÃO E CONTROLE INICIAL DE ACESSO

A identificação e o controle inicial de acesso são atividades fundamentais na portaria. Elas permitem saber quem entra na unidade, qual o motivo da visita, para qual setor se dirige e em que horário ocorreu a entrada. Esse controle protege pessoas, documentos, equipamentos, materiais e o patrimônio público.

A identificação pode ocorrer de diferentes formas, conforme a norma da unidade. Pode envolver solicitação de nome, documento de identificação, setor de destino, pessoa procurada, empresa de origem, telefone, número de protocolo ou informação sobre agendamento. Em alguns locais, também pode haver entrega de crachá de visitante ou registro em livro, planilha ou sistema.

O agente de portaria deve realizar a identificação com educação. Pedir documento ou informação não deve ser feito de modo desconfiado ou agressivo. Pode-se dizer, por exemplo: “Por gentileza, informe seu nome e o setor que deseja acessar” ou “Para registro de entrada, preciso conferir um documento de identificação.” A forma cordial torna o procedimento mais tranquilo.

O controle de acesso deve seguir regras iguais para todos, respeitadas as exceções previstas. Não é adequado permitir entrada sem registro para algumas pessoas e exigir rigor de outras sem justificativa. A padronização evita conflitos e reforça a segurança.

Em unidades administrativas, algumas áreas podem ser de acesso restrito. Isso significa que nem todos podem circular livremente. Arquivos, salas técnicas, setores internos, almoxarifados,

AMOSTRA

CONHECIMENTOS BÁSICOS DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL, SERVIÇO PÚBLICO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS: ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO; COMPETÊNCIAS MUNICIPAIS; ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL; SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS; SERVIÇOS PÚBLICOS; BENS MUNICIPAIS; CULTURA; TURISMO; PATRIMÔNIO PÚBLICO; PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LEI ORGÂNICA Nº 1, DE 05 DE ABRIL DE 1990.

LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS/SP.

Sob a proteção de Deus, o Grande Arquiteto do Universo, e em homenagem aos que fizeram a nossa história, aos que fazem o nosso tempo e aos que acreditam no futuro, os Vereadores Constituintes, reafirmando a divisa gravada no brasão do Município: "PATRIAM CHARITATEM ET LIBERTATEM DOCUI", que lembra: "À PÁTRIA ENSINEI A CARIDADE E A LIBERDADE", promulgam a LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SANTOS

TÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I DA ORGANIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

SEÇÃO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º O Município de Santos, em união indissolúvel ao Estado de São Paulo e à República Federativa do Brasil, constituído, dentro do Estado Democrático de Direito em esfera de governo local, no pleno uso de sua autonomia política, administrativa e financeira, reger-se-á por esta Lei Orgânica, votada e aprovada pela Câmara Municipal, nos termos assegurados pelas Constituições Federal e Estadual.

§ 1º A ação municipal desenvolve-se em todo seu território, sem privilégios de distritos e bairros, eliminando as desigualdades regionais e sociais, promovendo o bem-estar de seus habitantes, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

§ 2º A soberania popular manifesta-se quando a todos são asseguradas condições dignas de existência e será exercida:

I - pelo sufrágio universal e pelo voto direto e secreto com valor igual para todos;

II - pelo plebiscito, a respeito de questões relevantes, quando pelo menos um por cento do eleitorado do Município o requerer ao Tribunal Regional Eleitoral, ouvida a Câmara;

III - pelo referendo, quando ao menos um por cento do eleitorado do Município o requerer à Câmara;

IV - pelo veto;
V - pela iniciativa popular, no processo legislativo;
VI - pela participação popular nas decisões do Município e no aperfeiçoamento democrático de suas instituições;
VII - pela ação fiscalizadora sobre a Administração Pública.

§ 3º São princípios administrativos do Município, presentes em todos os seus atos:

I - transferência e publicidade de atos e ações; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 13/1993)

II - moralidade;

III - participação popular;

IV - descentralização administrativa.

Art. 2º São poderes do Município, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo e o Executivo.

Art. 3º São símbolos do Município: o brasão de armas, a bandeira e o hino.

SEÇÃO II DA ORGANIZAÇÃO POLÍTICO-ADMINISTRATIVA.

Art. 4º O Município de Santos, unidade territorial do Estado de São Paulo, é pessoa de direito público interno, com sede no distrito de Santos.

§ 1º . (Revogado pela Emenda à Lei Orgânica nº 28/1995)

Parágrafo único. Qualquer alteração territorial do Município só poderá ser feita na forma da lei complementar estadual, preservando a continuidade a unidade histórico-cultural do ambiente urbano, e dependerá de consulta prévia, mediante plebiscito, às populações diretamente interessadas. (Renumerado pela Emenda à Lei Orgânica nº 28/1995)

SEÇÃO III DOS BENS

Art. 5º São bens do Município:

I - todas as coisas móveis e imóveis, direitos e ações que, a qualquer título, pertençam ao Município;

II - as terras devolutas situadas em seu território.

SEÇÃO IV DA COMPETÊNCIA PRIVATIVA

Art. 6º Compete ao Município:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - instituir e arrecadar os tributos de sua competência;

III - aplicar suas rendas, prestando contas e publicando balancetes, nos prazos fixados em lei;

IV - criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;



AMOSTRA

VI - manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;

VII - prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;

VIII - promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;

IX - promover a proteção do patrimônio histórico e cultural, observadas a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual;

X - elaborar e executar a política de desenvolvimento urbano, com o objetivo de ordenar as funções sociais das áreas habitadas no Município, e garantir o bem-estar de seus habitantes;

XI - elaborar e executar o plano diretor, como instrumento básico da política de desenvolvimento e de expansão urbana;

XII - constituir a Guarda Civil Municipal, destinada à proteção de seus bens, serviços e instalações, além de proteção e fiscalização ao meio ambiente, ao patrimônio histórico, cultural, ecológico, paisagístico e às posturas do município, conforme dispuser a lei; (Redação dada pela Emenda à Lei Orgânica nº 72/2016)

XIII - planejar e promover a defesa permanente contra as calamidades públicas;

XIV - legislar sobre licitação e contratação, em todas as modalidades, para a administração pública municipal, direta e indireta, inclusive as fundações públicas municipais e empresas sob seu controle, observadas as normas gerais da legislação federal.

SEÇÃO V DA COMPETÊNCIA COMUM

Art. 7º É da competência do Município, concorrentemente com a União e o Estado:

I - zelar pela guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas e conservar o patrimônio público;

II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

III - proteger os documentos, as obras e outros bens de valor histórico, artístico e cultural, os monumentos, as paisagens naturais notáveis e os sítios arqueológicos;

IV - impedir a evasão, a destruição e a descaracterização de obras de arte e de outros bens de valor histórico, artístico e cultural;

V - proporcionar os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência;

VI - proteger o meio ambiente e combater a poluição em qualquer de suas formas;

VII - preservar as florestas, a fauna, a flora, as praias, os manguezais e os costões;

VIII - fomentar a produção agropecuária e organizar o abastecimento alimentar;

IX - promover programas de construção de moradias e a melhoria das condições habitacionais e de saneamento básico;

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos;

XI - registrar, acompanhar e fiscalizar as concessões de direitos de pesquisa e exploração de recursos hídricos e minerais, em seu território;

XII - estabelecer e implantar a política de educação para a segurança do trânsito.

Parágrafo único. A cooperação do Município com a União e o Estado, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar na sua área territorial, será feita na conformidade de lei complementar federal fixadora dessas normas.

SEÇÃO VI DA COMPETÊNCIA SUPLEMENTAR

Art. 8º Ao Município compete suplementar as legislações federal e estadual no que couber e naquilo que disser respeito ao seu peculiar interesse, visando a adaptá-las à realidade local.

CAPÍTULO II DAS VEDAÇÕES

Art. 9º É vedado ao Município:

I - estabelecer cultos religiosos ou igrejas, subvencioná-los, embaraçar-lhes o funcionamento ou manter com eles ou seus representantes relações de dependência ou aliança, ressalvada, na forma da lei, a colaboração de interesse público;

II - recusar fé aos documentos públicos;

III - criar distinções entre brasileiros ou preferências entre si.

TÍTULO II DO PODER LEGISLATIVO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. O Poder Legislativo do Município é exercido pela Câmara Municipal.

Parágrafo único. O Presidente da Câmara representa o Poder Legislativo.

SEÇÃO I DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 11. A Câmara Municipal é composta de Vereadores eleitos pelo sistema proporcional, com mandato de quatro anos.

Parágrafo único. Cada legislatura terá a duração de quatro anos, compreendendo, cada ano, uma sessão legislativa.

Art. 12. As sessões, deliberações e votações da Câmara e de suas Comissões serão públicas e tomadas por maioria de votos, presente a maioria absoluta de seus membros, salvo disposições em contrário, expressamente previstas nesta Lei Orgânica.

Parágrafo único. Dependem do voto favorável de dois terços dos membros da Câmara:

I - As leis concernentes a:

a) aprovação a alteração do Plano Diretor de Desenvolvimento e Expansão Urbana;

b) zoneamento urbano;

c) concessão de serviços públicos;

d) concessão de direito real de uso;

e) alienação de bens imóveis;

f) aquisição de bens imóveis por doação com encargo;

g) obtenção de empréstimo de particular;

II (Revogado pela Emenda à Lei Orgânica nº 43/2002)

III - destituição de componentes da Mesa.

