

AMOSTRA

Ministério Público do Espírito Santo

MP ES

**Agente de Apoio – Função: Administrativa
(Nível Médio)**

REVISÃO 7X



memoriza.ai



FALA, FUTURO APROVADO NO CONCURSO DO MP ES!

Seja muito bem - vindo!

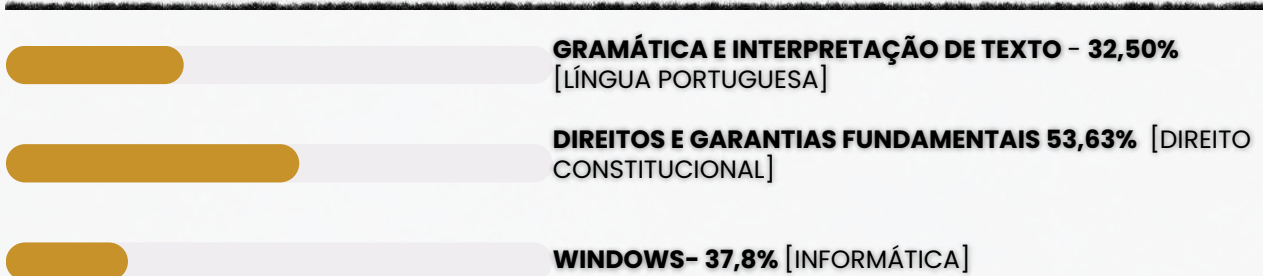
VOCÊ ACABA DE BAIXAR A AMOSTRA DO MEMORIZA.AÍ PARA ESTE CONCURSO.

O **Memoriza.aí** é um material que contém **dicas estratégicas** dos assuntos que certamente vão cair na sua prova!

Nossa equipe pedagógica realizou uma **análise** de **mais de 50000 questões** de **concursos anteriores** e identificou os **assuntos chave** que sempre se repetem nas últimas provas.

Por meio dessa **análise** das questões da **banca** e do **concurso** desenvolvemos um **material específico** com **dicas ilustradas** e **gatilhos emocionais** para melhorar sua memorização, de modo que você poderá focar exatamente nos assuntos que serão cobrados na sua prova.

Veja no gráfico abaixo uma breve demonstração dos **temas mais frequentes** das **provas** identificados pela nossa equipe pedagógica:



É como se a gente fizesse todo **trabalho duro** por você e te entregasse o que você precisa. Com isso, **você ganha muitooo tempo!**

Veja só o depoimento de um de nossos alunos que foi **APROVADO** recentemente no concurso:

“

Oiii! Boa tarde!

Ana Luiza



Pensei mto antes de vir aqui, mas sei que feedbacks são importantes, e eu não podia deixar de agradecer pelo material. Ano passado comprei o material da EBSEH de vocês, e fui aprovada em segundo lugar, no HUNIFAP.

Foi o único material que estudei, e por ser de fácil linguagem e bem gráfico (eu sou muuuuito visual), deu mto bom pra mim!

Parabéns pelo trabalho!!

”

Caso tenha qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando seus questionamentos para o suporte:



contato@memorizaai.com.br

ou



clique aqui para acionar nosso time via **whatsapp**.

QUER SER O PRÓXIMO APROVADO?

clique aqui e saiba como

ENÃO PARA POR AÍ...

Você ainda terá acesso a bônus exclusivos - quer ver?

Além do material base para o seu estudo, você terá acesso a **3 bônus exclusivos** que vão **potencializar** o seu **progresso** nos **estudos**. Veja abaixo os bônus:



BÔNUS 1: DO ZERO À APROVAÇÃO

UM MATERIAL QUE ENSINA A ORGANIZAR SUA JORNADA DE ESTUDO, DO COMEÇO AO FIM, DESDE A DECISÃO DE QUAL CARGO ESCOLHER ATÉ COMO ORGANIZAR SEUS ESTUDOS, CRONOGRAMAS E ESCOLHER AS FERRAMENTAS DE ESTUDO QUE VOCÊ UTILIZARÁ.



BÔNUS 2: GESTÃO DO TEMPO

O CONTEÚDO SERÁ MINISTRADO POR PÚBLIO ALVES, APROVADO NO TJ-SP, E SERÁ DISPONIBILIZADO EM VÍDEO AULAS, JUNTAMENTE COM MATERIAL DE APOIO E UMA PLANILHA MODELO PARA AJUDAR NA ORGANIZAÇÃO DA SUA ROTINA, AUMENTANDO EM ATÉ 10 VEZES A SUA PRODUTIVIDADE NOS ESTUDOS.



BÔNUS 3: COMO HACKEAR O EDITAL

SE VOCÊ TEM DIFICULDADE EM ENCONTRAR AS PRINCIPAIS INFORMAÇÕES E ANALISAR OS TÓPICOS MAIS COBRADOS DE UM EDITAL, APRENDERÁ TUDO ISSO NA PRÁTICA, DESVENDANDO TUDO O QUE PRECISA PARA EXTRAIR TODOS OS CÓDIGOS DE EDITAL.

ESSES BÔNUS SÃO POR TEMPO LIMITADO!

[clique aqui para saber mais!](#)



[clique aqui para conhecer o material completo](#)

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Abordamos **todas as disciplinas exigidas** do edital

NO MATERIAL COMPLETO VOCÊ TERÁ ACESSO AS DISCIPLINAS DE:



Módulo I – Conhecimentos Básicos

Língua Portuguesa

Raciocínio Lógico-Matemático



Módulo II – Conhecimentos Específicos

Legislação e Código de Ética do MPES

Noções de Direito Constitucional e de Direito Administrativo

Noções de Administração e de Administração Pública

VEJA ABAIXO A AMOSTRA COM O FORMATO DO MATERIAL QUE VOCÊ PODE TER ACESSO PARA AUMENTAR SUA PONTUAÇÃO NESSA RETA FINAL!

AGENTE DE APOIO – FUNÇÃO: ADMINISTRATIVA (NÍVEL MÉDIO)

DICA

DICAS PARA ACERTAR A ACENTUAÇÃO

1 - COMPREENDA A FUNÇÃO DE CADA ACENTO

- agudo (´) — indica a tônica da sílaba com **som aberto**.

Exemplo: pé, forró;

- circunflexo (^) — indica a tônica da sílaba com **som fechado**.

Exemplo: vovô, crochê. Também é usado para **indicar o plural** de alguns verbos na 3ª pessoa. Exemplo: (ele) tem, (eles) têm;

- grave (`) — no Português, é usado apenas para **indicar a crase**.

Exemplo: ir à escola;

- til (~) — indica a **nasalização de uma vogal**, geralmente em ditongos nasais.

Exemplo: mãe, irmão, eleições.

2 -QUAIS SÃO AS DIFERENÇAS ENTRE ACENTUAÇÃO TÔNICA E ACENTUAÇÃO GRÁFICA?

 **Acentuação tônica:** refere-se à **pronúncia da palavra**. A sílaba com **acento tônico** é aquela com **pronúncia** mais **forte** e **enfática**.

 **Acentuação gráfica:** refere-se aos sinais de acentuação usados na **escrita** para **indicar o acento tônico**. Trata-se **especificamente** do **acento agudo** (para indicar ênfase com sons abertos) e do **acento circunflexo** (para indicar ênfase com sons fechados).

Observe as seguintes palavras e note a diferença entre elas:



sab**ia** – viv**i**do – vit**i**ma

sáb**ia** – ví**vi**do – ví**ti**ma

 Perceba que o **acento tônico** nas **palavras da primeira linha** recai sobre a **penúltima sílaba** e que **não há acento gráfico** nessas palavras. Já na **segunda linha**, o **acento tônico** recai sobre a **antepenúltima sílaba**, havendo **acento gráfico** nelas para **indicar essa sílaba tônica**.



DICA

COLOCAÇÃO PRONOMINAL IV



MESÓCLISE

A **mesóclise** acontece quando o **pronome oblíquo** aparece no meio do verbo, **entrecortando** a palavra. O **pronome liga-se ao verbo por meio do hífen**. A mesóclise pode ocorrer se **duas condições** acontecerem:

- ✓ **Não** houver **justificativa para uso de próclise** (ou seja, não há nenhuma palavra atrativa antes do verbo); e
- ✓ O **verbo estiver conjugado no tempo futuro do modo indicativo** (seja futuro do presente, seja futuro do pretérito).

Observe:

Informar-lhes-ei assim que possível.

Nesse caso, a forma verbal "**informarei**" está cortada ao meio pelo pronome "**lhes**", sendo um **exemplo de mesóclise**. Isso ocorreu pois **não há nenhuma palavra atrativa antes do verbo e porque a conjugação está no tempo futuro do presente do modo indicativo**.

→ EXEMPLOS DE MESÓCLISE

- **Consultar-lhes-ei** sobre esse assunto amanhã.
- **Dir-lhes-iam** as novidades se fosse possível.
- **Revelar-nos-ia** os segredos se pudesse.

A mesóclise praticamente **não existe** na linguagem oral e na linguagem escrita informal.

PORTANTO, SE HOUVER FATORES QUE EXIGEM TANTO A PRÓCLISE QUANTO A MESÓCLISE NA MESMA FRASE, A PRÓCLISE PREVALECERÁ.

→ Mesóclise em locuções verbais

O pronome tende a aparecer entrecortando o primeiro verbo (verbo auxiliar).

Verbo auxiliar + **pronome oblíquo** + verbo auxiliar + verbo principal

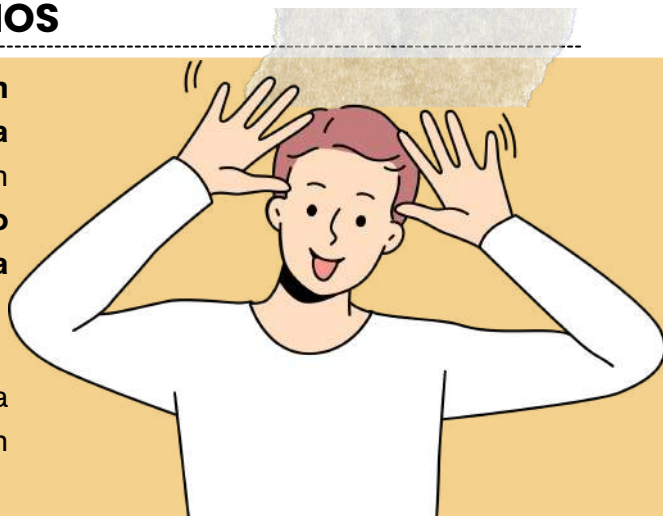
Ter-nos-iam informado sobre o resultado muito tempo antes, mas não foi possível.

DICA

HIPÔNIMOS

Hipônimos são **palavras que têm um relacionamento de inclusão ou hierarquia com outras palavras**. Isso significa que um hipônimo é **uma palavra cujo significado está contido no significado de outra palavra mais geral**, chamada de hiperônimo.

Em outras palavras, um hipônimo é uma subcategoria ou subconjunto de um hiperônimo.



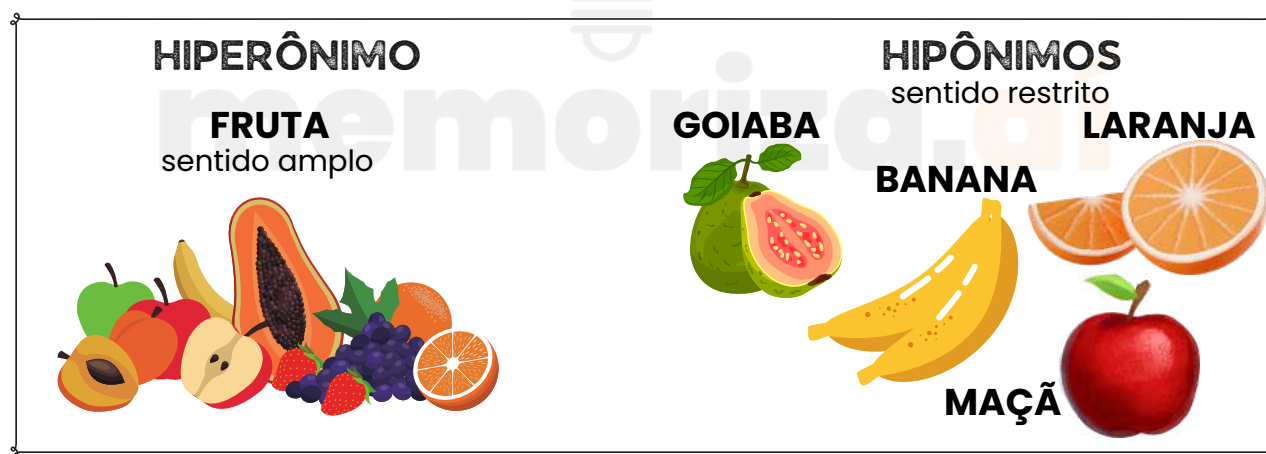
alguns exemplos:



Hiperônimo: Animal - Hipônimos: Cachorro, Gato, Cavalo, Pássaro;



Neste exemplo, "**animal**" é o **hiperônimo** que abrange diversas categorias de animais, e "**cachorro**", "**gato**", "**cavalo**" e "**pássaro**" são **hipônimos** que representam subcategorias específicas de animais.



Os hipônimos são uma maneira de organizar e classificar palavras com base em seus relacionamentos semânticos e podem ser úteis para entender como as palavras estão relacionadas e como se encaixam em categorias mais amplas.

DICA

CONCORDÂNCIA VERBAL II

TIPOS DE SUJEITO



1 SUJEITO SIMPLES

☛ Ocorre quando há apenas um núcleo (uma palavra principal) representando o sujeito.

Exemplo: O vizinho está chamando.

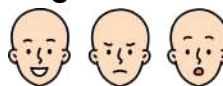
➡ Aqui, “vizinho” é o núcleo do sujeito.

2 SUJEITO COMPOSTO

☛ Acontece quando o sujeito tem **dois ou mais núcleos ligados entre si**.

Exemplo: Minha mãe e meu irmão amam chocolate.

➡ Os núcleos do sujeito são “mãe” e “irmão”.



3 SUJEITO OCULTO (OU DESINENCIAL)

☛ O **sujeito não aparece escrito na frase**, mas **pode ser identificado**:

- pelo **contexto** (quem está falando ou sobre quem se fala);
- ou pela **desinência verbal** (a terminação do verbo).

Exemplo: Estamos muito felizes com a novidade.

➡ O verbo “**estamos**” indica que o sujeito é “**nós**”.



4 SUJEITO DETERMINADO

☛ É aquele que pode ser **identificado de alguma forma**.

➡ Engloba os sujeitos **simples, compostos e ocultos**.

Exemplo: Carla disse que vai viajar.

➡ O sujeito é “**Carla**”, facilmente reconhecido.

5 SUJEITO INDETERMINADO

☛ Quando **não conseguimos identificar o sujeito**, nem pelo **contexto** e nem pela **forma verbal**.

➡ Geralmente aparece com:

- verbo na **3ª pessoa do singular + “se”** (índice de indeterminação);
- ou **verbo na 3ª pessoa do plural**, sem que se saiba **quem praticou a ação**.

Exemplo: Vive-se bem aqui. (Não sabemos quem vive).

6 SUJEITO INEXISTENTE

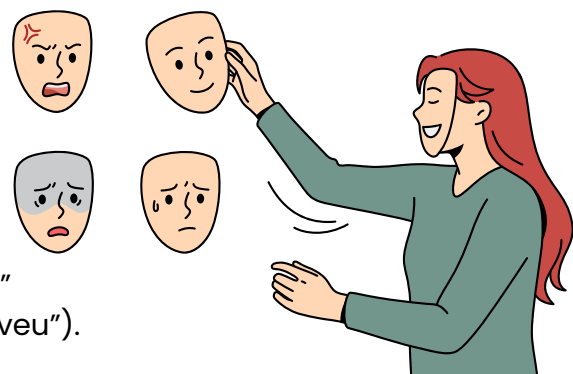
☛ Também chamado de **oração sem sujeito**.

➡ Ocorre com **verbos impessoais**, que **não têm sujeito**.

Principais casos:

- **Fenômenos da natureza:** chover, nevar, trovejar...
- **Tempo decorrido:** “Faz dois anos...”, “Eram três horas...”
- **Verbo haver no sentido de existir:** “Há muitas dúvidas.”

Exemplo: Choveu a semana toda. (Não existe “quem choveu”).



DICA

CONECTIVOS LÓGICOS IV

CONECTIVO "SE ... ENTÃO"
(CONDICIONAL)

É uma estrutura lógica importante para expressar relações de causa e efeito, condição e implicação. Uma sentença composta unida pelo conectivo condicional **só será falsa se a primeira parte (a condição) for verdadeira e a segunda parte (a consequência) for falsa**. Em todos os outros casos, a sentença condicional será verdadeira.



Apenas **quando a condição é verdadeira e a consequência é falsa**, a sentença condicional é considerada falsa.

EXEMPLO:

"Se João é concurseiro, então Maria é psicóloga" só será falsa se sabermos que o antecedente (a primeira parte da sentença) é verdadeiro (ou seja, João é concurseiro) e o consequente (a segunda parte da sentença) é falso (ou seja, Maria não é psicóloga).

Nesse único caso, o valor lógico do conectivo condicional é falso.

ATENÇÃO...

- Se João é concurseiro (verdadeiro) e Maria é psicóloga (verdadeiro), a sentença é verdadeira.
- Se João não é concurseiro (falso), a sentença é verdadeira, independentemente do status de Maria.
- Se João é concurseiro (verdadeiro) e Maria não é psicóloga (falso), a sentença é falsa.

TABELA VERDADE DA CONDIÇÃO "SE...ENTÃO"

SERÁ FALSA QUANDO A PROPOSIÇÃO ANTECEDENTE FOR VERDADEIRA E CONSEQUÊNCIA FOR FALSA.

p	q	$p \rightarrow q$
V	V	V
V	F	F
F	V	V
F	F	V





DICA

IMPLICAÇÃO LÓGICA III

IMPLICAÇÃO LÓGICA COMPOSTA

COMO RESOLVER QUESTÕES DE IMPLICAÇÃO LÓGICA COMPOSTA?

A implicação lógica composta **refere-se a uma situação em que várias premissas estão relacionadas por meio de conectivos lógicos, e essas premissas juntas implicam uma conclusão**. Para determinar **se a conclusão é válida, você deve analisar as premissas compostas e aplicar as regras da lógica para verificar se a conclusão segue logicamente das premissas dadas**.

✓ **1. Identifique as Premissas:** Veja todas as proposições dadas na questão.

Normalmente aparecem com letras:

- p: "João estuda"
- q: "João passa na prova"
- r: "João trabalha"

Às vezes a premissa já vem composta, por exemplo:

- $p \rightarrow q$
- $(p \wedge r) \rightarrow q$
- $\neg p \vee q$

👁 Sempre leia devagar e simbolize.

✓ **2. Analise as Conexões Entre as Premissas:** Veja quais conectivos as ligam:

- $\wedge$ (E – conjunção)
- $\vee$ (OU – disjunção)
- $\neg$ (negação)
- $\rightarrow$ (implicação)
- $\leftrightarrow$ (bicondicional)

⚠ A implicação é a queridinha das bancas!

✓ **3. Aplique Tabela-Verdade (quando necessário):** Você não precisa montar a tabela inteira, só entender:

🎯 **Regras que resolvem 80% das questões:**

- **Conjunção** ($p \wedge q$) só é verdadeira quando ambas são verdadeiras.
- **Disjunção** ($p \vee q$) só é falsa quando ambas são falsas.
- **Implicação** ($p \rightarrow q$) só é falsa quando $V \rightarrow F$.
- **Negação** ($\neg p$) inverte.
- **Bicondicional** ($p \leftrightarrow q$) é verdadeira quando ambos têm o mesmo valor.

✓ **4. Teste a Conclusão**

- **A banca pergunta:** A conclusão segue das premissas? A argumentação é válida?
- Para isso, verifique:

👉 Existe alguma situação em que as **P premissas** são **verdadeiras** e a **conclusão é falsa**?

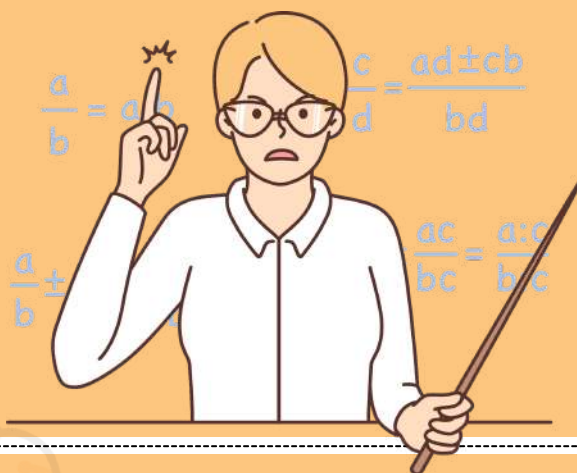
- **Se sim** → **argumento inválido**
- **Se não** → **argumento válido**

DICA

MATEMÁTICA BÁSICA IV

Na regra de três composta inversa, **algumas grandezas são diretamente proporcionais, enquanto outras são inversamente proporcionais**. Isso significa que, **à medida que uma aumenta, a outra diminui**, e vice-versa.

REGRA DE TRÊS COMPOSTA INVERSA



Julgue o item que se segue, relativo a proporcionalidade, porcentagem e juros.

Considere que uma creche com 250 crianças tenha um estoque de alimentos suficiente para fornecer 4 refeições por dia para cada criança durante 18 dias. Nesse caso, se o número de crianças aumentar para 300 e a quantidade de refeições for reduzida para 3 por dia, então o mesmo estoque de alimentos durará 20 dias.

Gabarito: Certo

COMO FAZEMOS ESSE CÁLCULO?

1 Passo 1 – Calcular o consumo total do estoque original

Temos:

- 250 crianças
- 4 refeições por dia
- 18 dias

O consumo total (em “refeições”) será: $250 \times 4 \times 18$

Vamos calcular:

$$1.250 \times 4 = 1.000$$

$$2.1.000 \times 18 = 18.000$$

- O estoque disponível é equivalente a 18.000 refeições.

2 Passo 2 – Verificar quantos dias duraria para 300 crianças consumindo 3 refeições/dia

Nova situação:

- 300 crianças
- 3 refeições por dia
- duração = x dias

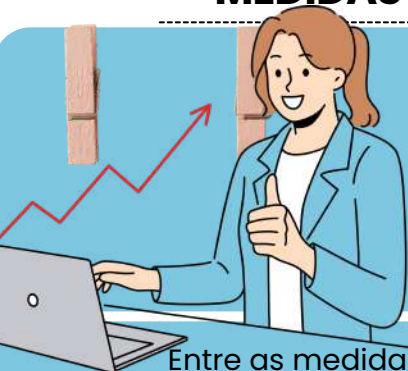
O consumo diário será: $300 \times 3 = 900$ refeições por dia

Agora usamos o estoque total: $\frac{18.000}{900} = 20$

- O estoque duraria **20 dias**.

DICA

MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL (MEDIDAS DESCRITIVAS)



MÉDIA PONDERADA

o que é isso?

Entre as medidas centrais, a mais utilizada é a média. Existem vários tipos de média, mas as mais comuns são a **média aritmética simples** e a **média aritmética ponderada**.

Na média aritmética ponderada, são atribuídos **pesos** para cada um dos valores. Quanto **maior for o peso**, maior será a **influência daquele determinado dado** no valor da média aritmética ponderada.

Para calcular a média aritmética ponderada, utilizamos a fórmula:

$$\bar{x} = \frac{p_1 \cdot x_1 + p_2 \cdot x_2 + p_3 \cdot x_3 + \dots + p_n \cdot x_n}{p_1 + p_2 + p_3 + \dots + p_n}$$

Para calcular a média ponderada, calculamos o **produto de cada valor por seu respectivo peso** e, depois, calculamos a soma entre esses produtos e dividimos pela soma dos pesos.

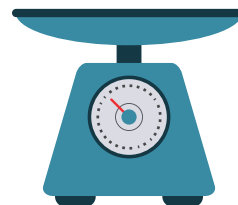
- ✓ $p_1, p_2, p_3, \dots, p_n \longrightarrow$ Pesos
- ✓ $x_1, x_2, x_3, \dots, x_n \longrightarrow$ Valores do conjunto

EXEMPLO NA PRÁTICA:

Durante uma seleção de professores, a prova era dividida em algumas etapas, e cada uma delas tinha um peso. O candidato vencedor seria o que alcançasse maior nota. Vamos encontrar, então, o candidato que possui maior média.



Prova de língua estrangeira $\rightarrow$ **peso 1**
 Prova prática $\rightarrow$ **peso 2**
 Prova específica da área $\rightarrow$ **peso 3**
 Análise de currículo $\rightarrow$ **peso 4**



✓ OS CANDIDATOS ARMANDO E BELCHIOR TIVERAM AS SEGUINTE NOTAS:

CRITÉRIOS	AMANDO	BELCHIOR
LÍNGUA ESTRANGEIRA	10	6
PROVA PRÁTICA	9	7
PROVA ESPECÍFICA	8	8
ANÁLISE DE CURRÍCULO	7	10

Então, calcularemos as médias:

$$\bar{x}_A = \frac{1 \cdot 10 + 2 \cdot 9 + 3 \cdot 8 + 4 \cdot 7}{1 + 2 + 3 + 4}$$

$$\bar{x}_A = \frac{10 + 18 + 24 + 28}{10}$$

$$\bar{x}_A = \frac{80}{10}$$

$$\bar{x}_A = 8,0$$

$$\bar{x}_B = \frac{1 \cdot 6 + 2 \cdot 7 + 3 \cdot 8 + 4 \cdot 10}{1 + 2 + 3 + 4}$$

$$\bar{x}_B = \frac{6 + 14 + 24 + 40}{10}$$

$$\bar{x}_B = \frac{84}{10}$$

$$\bar{x}_B = 8,4$$

O CANDIDATO QUE POSSUI **MAIOR MÉDIA** É O BELCHIOR, LOGO ELE SERÁ CONTRATADO.



DICA

GESTÃO DE DOCUMENTOS II

ETAPAS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS II



A gestão de documentos é um processo crucial para garantir a **organização** e a **preservação de materiais importantes**.

ALGUMAS PRÁTICAS RELEVANTES NESTA ÁREA INCLUEM:



• **Descrição**

A descrição é o processo de **criação de instrumentos de pesquisa**, tais como **inventários, catálogos ou guias**, que fornecem informações detalhadas sobre os documentos.

- A descrição inclui elementos como **título, data, autor, assunto e localização física dos documentos**, permitindo que os usuários encontrem e identifiquem os materiais de forma eficiente.

• **Preservação e Conservação**

Outra prática importante é a preservação e conservação de documentos. Isso envolve a **implementação de medidas e técnicas para garantir a preservação física dos documentos ao longo do tempo**.

- As ações podem incluir a **manutenção de condições ambientais adequadas, o uso de materiais de armazenamento adequados, a realização de tratamentos de conservação e a aplicação de políticas de manuseio seguro**.



DICA

CLASSIFICAÇÃO DOS ARQUIVOS I

CLASSIFICAÇÃO QUANTO AOS
ESTÁGIOS DE EVOLUÇÃO DOS
DOCUMENTOS



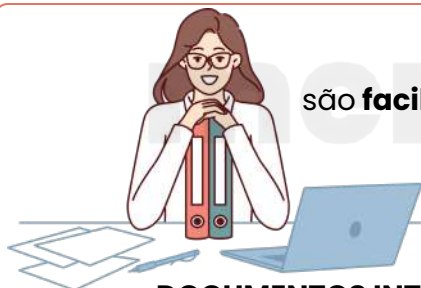
Para **facilitar a localização, recuperação e gerenciamento de seus arquivos**, é fundamental adotar uma estratégia de classificação.



Esse processo consiste em **organizar suas informações em categorias específicas com base em critérios relevantes**. Existem diversas abordagens para classificar arquivos, e a escolha exata dependerá do contexto e das necessidades específicas de organização.

CLASSIFICAÇÃO DOS ESTÁGIOS DE EVOLUÇÃO DOS DOCUMENTOS

Os documentos passam por **diferentes estágios ao longo do seu ciclo de vida** e sua classificação baseada nesses estágios ajuda a determinar onde eles devem ser armazenados e gerenciados.



DOCUMENTOS CORRENTES

são **facilmente acessíveis** e são mantidos em **escritórios ou departamentos**.

DOCUMENTOS INTERMEDIÁRIOS
são transferidos para uma **área de armazenamento intermediário** e o acesso é controlado.



DOCUMENTOS PERMANENTES OU HISTÓRICOS
são mantidos em **arquivos permanentes ou históricos**, e o **acesso é restrito**.

DOCUMENTOS SEM VALOR ADMINISTRATIVO, LEGAL OU HISTÓRICO
são **eliminados de acordo com políticas e regulamentos, com procedimentos específicos para a destruição segura** de documentos confidenciais.

DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO



TIPOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

👤 O atendimento ao público pode ocorrer por diferentes canais de comunicação, permitindo que o cidadão tenha acesso aos serviços oferecidos pela administração pública.

Entre os principais tipos de atendimento destacam-se:

✓ ATENDIMENTO PRESENCIAL

✓ ATENDIMENTO TELEFÔNICO

✓ ATENDIMENTO ELETRÔNICO OU DIGITAL

✓ ATENDIMENTO POR E-MAIL OU PLATAFORMAS ONLINE



→ Cada modalidade possui características próprias, mas todas devem manter os **mesmos princípios de qualidade**, como:

- ◆ clareza nas informações
- ◆ cordialidade
- ◆ eficiência
- ◆ respeito ao cidadão

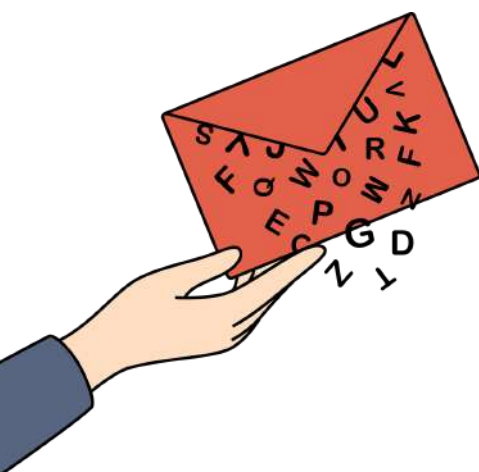
⚠ Em prova:

Independentemente do canal utilizado, o atendimento deve garantir igual qualidade na prestação do serviço público.

🎯 Memorização rápida:

Tipos de atendimento =

- 👤 presencial
- ☎ telefônico
- 💻 digital



DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO



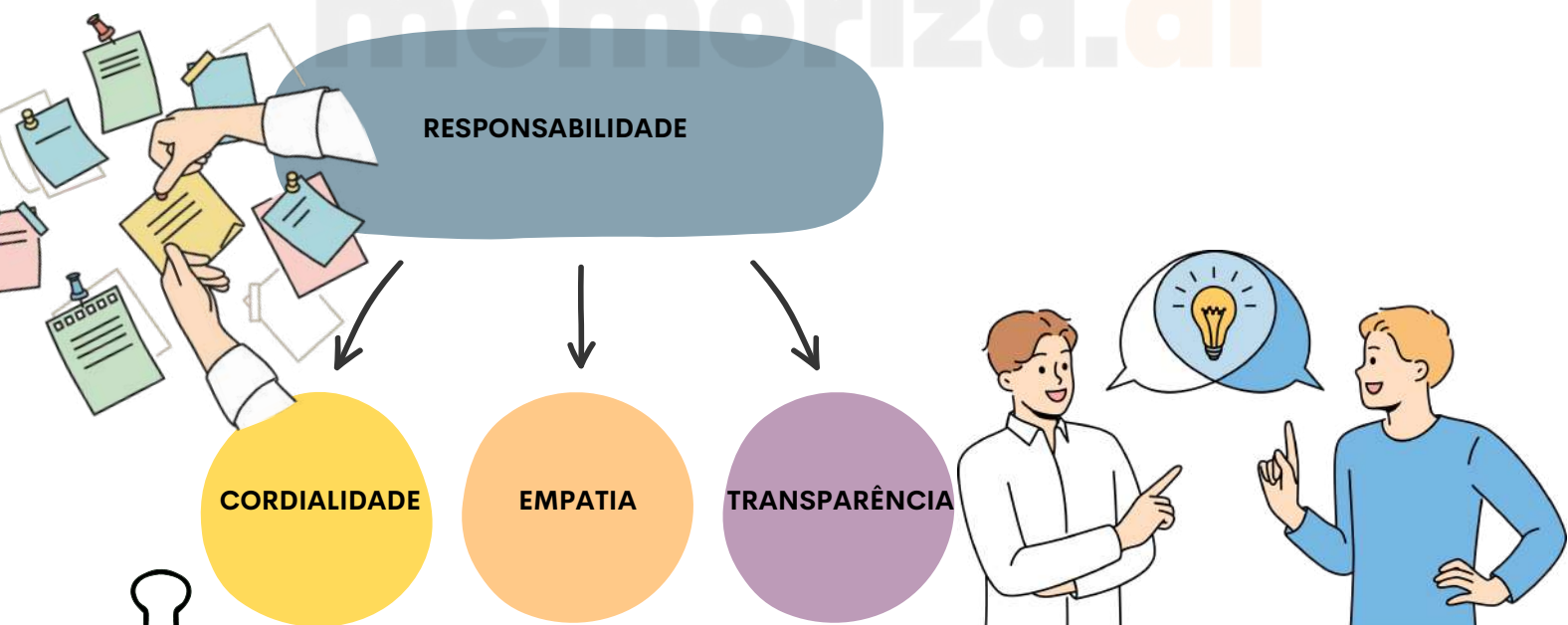
★ A excelência no atendimento ocorre quando o serviço prestado atende ou supera as expectativas do cidadão, garantindo qualidade, eficiência e respeito.



No serviço público, a busca pela excelência envolve a prestação de serviços com:

- ✓ eficiência
- ✓ rapidez
- ✓ clareza nas informações
- ✓ respeito ao cidadão
- ✓ compromisso com a solução das demandas

Um **atendimento de excelência** também envolve atitudes como:



⚠ Importante para prova:

No serviço público, o cidadão deve ser tratado como **destinatário final das ações da administração pública**.

Ou seja, os serviços públicos existem para atender às necessidades da sociedade.

DICA

NOÇÕES DE ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO



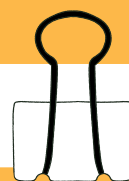
ESCUTA ATIVA NO ATENDIMENTO

Escuta ativa é a capacidade de ouvir o cidadão com **atenção, interesse e compreensão**, buscando entender completamente sua necessidade antes de responder.



No atendimento ao público, **ouvir bem é tão importante quanto falar**. A escuta ativa envolve:

- ✓ prestar atenção total ao cidadão
- ✓ evitar interrupções enquanto ele fala
- ✓ demonstrar interesse pela demanda apresentada
- ✓ confirmar se compreendeu corretamente a informação
- ✓ responder de forma clara e objetiva



Um **atendente** que pratica **escuta ativa consegue**:

**COMPREENDER
MELHOR O
PROBLEMA**

**EVITAR ERROS
NO
ATENDIMENTO**

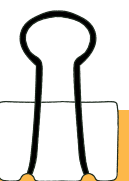
**OFERECER
SOLUÇÕES
MAIS
ADEQUADAS**

**MELHORAR A
RELAÇÃO COM
O CIDADÃO**



⚠ **Pegadinha comum em prova:**

Interromper o cidadão ou demonstrar desinteresse prejudica o processo de comunicação e compromete a qualidade do atendimento.



🎯 **Memorização rápida:**

Escuta ativa =

- 👂 ouvir com atenção
- 🧠 compreender a demanda
- 🗨️ responder com clareza

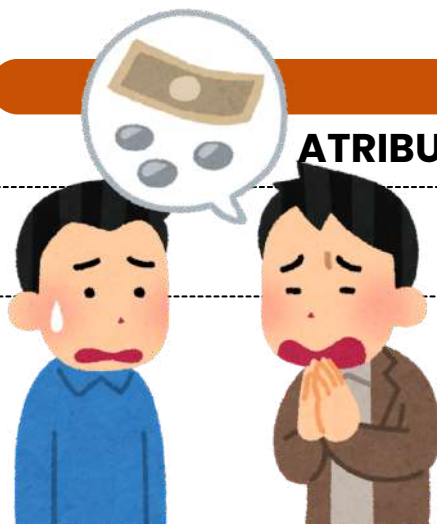


DICA

ATRIBUTOS DO PODER DE POLÍCIA

ATENÇÃO!

Esses atributos são apontados pela doutrina!



Os **atributos do poder de polícia** são características essenciais que definem a **natureza** e o **escopo** desse poder administrativo. Existem **três atributos principais** do poder de polícia, que são:

1

Discricionariedade

O poder de polícia é exercido com certa margem de **discricionariedade** por parte da administração pública. Isso significa que as **autoridades têm a capacidade de tomar decisões e adotar medidas de acordo com a situação específica**, desde que se mantenham dentro dos **limites legais** e dos **princípios** que regem a ação administrativa.

2

Coercibilidade

O poder de polícia permite que a **administração use medidas coercitivas** para fazer **cumprir as regulamentações e restrições estabelecidas**. Isso pode envolver a aplicação de sanções, multas, embargos ou outras ações coercitivas para garantir a conformidade com as regras e proteger o interesse público.

3

Autoexecutoriedade

A característica de **autoexecutoriedade** implica que, em geral, **não é preciso submeter previamente os atos administrativos ao Poder Judiciário** antes de executá-los. Em outras palavras, graças a essa **autoexecutoriedade**, a administração pública tem a capacidade de aplicar diretamente às pessoas o conteúdo de seus atos administrativos, sem requerer autorização judicial prévia.



Esses atributos garantem que o **poder de polícia seja uma ferramenta eficaz para o governo regular e controlar as atividades individuais de maneira apropriada**, com base em critérios legais e com o propósito de alcançar o interesse coletivo e a harmonia social.



DICA

PRINCÍPIOS E VALORES ÉTICOS NO SERVIÇO PÚBLICO

CÓDIGO DE ÉTICA DO SERVIDOR PÚBLICO DECRETO Nº 1.171/1994



→ É conhecido que a ética está relacionada aos **valores que guiam nossas ações** no mundo. No âmbito do serviço público, ela representa o **conjunto de normas que orienta o comportamento dos funcionários**.

→ Dessa forma, esse decreto elaborado pode ser usado para entender como os servidores atuam em diferentes níveis.

→ Além das diretrizes que devem ser seguidas pelos servidores, o documento também descreve as possíveis **penalidades** para quem violar alguma norma.

No primeiro artigo da lei, são enumerados os **valores** que devem **orientar o serviço público no país**, que incluem:

- **dignidade;**
- **decoro;**
- **zelo;**
- **eficácia;**
- **consciência dos princípios morais;**
- **preservação da honra e tradição dos serviços públicos.**



O servidor público **nunca deve negligenciar o aspecto ético de sua conduta**. Portanto, ele não deve apenas decidir entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o **honesto e o desonesto**, conforme estabelecido no art. 37, caput e § 4º, da Constituição Federal", conforme expresso no segundo parágrafo.

DICA

ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS II

CLASSIFICAÇÃO DE MATERIAIS



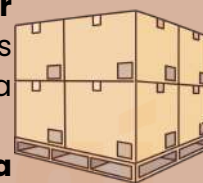
VISÃO GERAL

Dentre os temas mais cruciais na Administração de Recursos Materiais, **a classificação é um dos pontos mais relevantes**. Este assunto pode ser abordado em sua prova, portanto, esteja atento para não perder nenhum detalhe!

CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE DEMANDA

A classificação por tipo de demanda divide-se em **materiais de estoque e materiais não de estoque**.

- Materiais de estoque são aqueles que **devem sempre existir em estoque**, seguindo critérios e parâmetros bem definidos de reabastecimento de acordo com a demanda e a importância para a organização.
- Já os materiais não de estoque são aqueles de **demandas imprevisíveis para os quais não são definidos parâmetros para o ressurgimento** automático.



CLASSIFICAÇÃO POR MATERIAIS CRÍTICOS

Materiais críticos são aqueles que são **especificamente necessários para a reposição de um equipamento ou de um grupo de equipamentos**. Sua demanda não é previsível e a decisão de estocar é realizada tendo como parâmetro a análise de risco que a empresa corre no caso de indisponibilidade desses materiais quando necessários à organização.



CLASSIFICAÇÃO POR PERICULOSIDADE

Essa classificação considera os **materiais perigosos, ou seja, aqueles que oferecem risco**, especialmente durante as atividades de manuseio e transporte.



DICA

ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS VII



CADASTRO DE FORNECEDORES

Como já é de conhecimento geral, **a compra é um ato que envolve diversos conhecimentos e atores da negociação**, tornando-se um processo complexo, mesmo para itens simples.

Para simplificar esse processo, surgiu a figura do cadastro de fornecedores. Através dele, a empresa pode listar de forma organizada seus fornecedores e, conseqüentemente, analisar o melhor custo-benefício de cada item, gerando vantagem competitiva.

A IMPORTÂNCIA DO CADASTRO DE FORNECEDORES PARA A EMPRESA

O cadastro de fornecedores é essencial para o **processo de suprimento da empresa**, permitindo a **análise dos itens a serem comprados, melhores preços e prazos de entrega favoráveis**. É um processo constante que busca fornecedores confiáveis com preços e condições competitivas. É fundamental avaliar cada fornecedor com base em parâmetros para garantir o atendimento das expectativas da empresa.



TIPOS DE FORNECEDORES

Os fornecedores geralmente são divididos em duas categorias: **ativos e potenciais**.

- Os fornecedores ativos são aqueles que a empresa recorre quando precisa suprir bens/serviços.
- Já os fornecedores potenciais são fontes alternativas de fornecimento, que são acionadas em caso de impossibilidade do fornecedor ativo.

DICA

GESTÃO PATRIMONIAL V

PATRIMÔNIO PÚBLICO

PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO

- De acordo com as normas brasileiras de contabilidade, o Patrimônio Público é constituído pelo **conjunto de bens e direitos, tangíveis ou intangíveis, onerados ou não, adquiridos, formados, produzidos, recebidos, mantidos ou utilizados pelas entidades do setor público**. Esses bens representam um fluxo de benefícios, presente ou futuro, inerente à prestação de serviços públicos ou à exploração econômica por entidades do setor público e suas obrigações (NBC 16.2 p. 09).

- Os **bens imóveis, por outro lado, incluem aqueles ligados ao terreno (solo) que não podem ser retirados sem que haja destruição ou danos**. Exemplos desses bens incluem *imóveis residenciais, comerciais, edifícios, terrenos, aeroportos, pontes, viadutos, obras em andamento, hospitais, entre outros*.

CADASTRO E REGISTRO DE BENS IMÓVEIS (SPIU)

- O **SPIUNET é o Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial que contém dados cadastrais de imóveis usados pela administração pública federal**.
- O sistema é usado por **servidores da SPU e dos setoriais de patrimônio imobiliário dos órgãos federais**. Para acessar o sistema, os usuários devem preencher um formulário e enviá-lo ao setor da SPU responsável por habilitar a senha.
- A **SPU é responsável pela gestão do Patrimônio da União e os dados cadastrais podem ser acessados pelo público em geral** na seção de dados abertos do portal da SPU ou no Portal de Dados Abertos do governo federal.



DICA

DIREITO DE PROPRIEDADE – PARTE I

O direito de propriedade é tratado como norma constitucional de eficácia contida e, portanto, está sujeita à atuação restritiva por parte do Poder Público. Assim como todos os direitos fundamentais, o **direito de propriedade não é absoluto**: é preciso que o proprietário dê à propriedade uma função social.

No entanto, só é permitido a desapropriação com base na proteção do interesse público, em três situações:

possibilidades de DESAPROPRIAÇÃO



a indenização, no caso de desapropriação, será mediante prévia e justa indenização em dinheiro,



- **NECESSIDADE PÚBLICA:** SÃO SITUAÇÕES EM QUE UM BEM É ESSENCIAL PARA UMA ATIVIDADE ESSENCIAL DO ESTADO.
- **UTILIDADE PÚBLICA:** OCORRE QUANDO O BEM NÃO É INDISPENSÁVEL, MAS É DESEJÁVEL PARA UMA ATIVIDADE ESTATAL.
- **INTERESSE SOCIAL:** APLICÁVEL EM CASOS EM QUE UM BEM É NECESSÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO PAÍS.



DESAPROPRIAÇÃO PARA FINS DE REFORMA AGRÁRIA;
(a indenização em títulos da dívida agrária)



DESAPROPRIAÇÃO DE IMÓVEL URBANO NÃO-EDIFICADO QUE NÃO CUMPRIU SUA FUNÇÃO SOCIAL;
(a indenização se dará mediante títulos da dívida pública)



DESAPROPRIAÇÃO CONFISCATÓRIA;
(desapropriação sem indenização)

casos em que a indenização pela desapropriação **NÃO** será em dinheiro.

Há a possibilidade de desapropriação **sem indenização**. É o que ocorre na **expropriação de propriedades urbanas e rurais** de qualquer região do País onde forem localizadas culturas ilegais de plantas psicotrópicas ou exploração de trabalho escravo.



LEMBRE-SE!

Esse inciso costuma ser cobrado em sua literalidade. Memorize-o!

XXIV – a lei estabelecerá o procedimento para desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante justa e prévia **indenização em dinheiro**, ressalvados os casos previstos nesta Constituição;

Previsão constitucional: Art. 5º, XXIV, CF.

DICA

REMÉDIOS CONSTITUCIONAIS – PARTE V

LXXI - conceder-se-á mandado de injunção sempre que a falta de norma regulamentadora torne inviável o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das prerrogativas inerentes à nacionalidade, à soberania e à cidadania;

Previsão constitucional: Art. 5º, LXXI, CF.

MANDADO DE INJUNÇÃO

O que, afinal é injunção?

O mandado de injunção é **uma ordem para criar uma lei** que aplique os direitos contidos na Constituição. Esse remédio constitucional **pretende suprir a falta de uma lei** que garanta o exercício dos direitos e liberdades constitucionais e das garantias relativas à nacionalidade.

Isso se deve ao fato de que, quando uma lei infraconstitucional (lei de menor força que a Constituição) não é editada ou complementada, o exercício desses direitos pode ser limitado ou mesmo impedido na pratica.

A Constituição Federal, por exemplo, **assegura o direito à educação**. No entanto, este direito é **concretizado e posto em prática através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB)**. Logo, é por meio da LDB que o direito à educação prometido em nossa Constituição é cumprido.



previsão constitucional



ausência de norma reguladora



mandado de injunção

exemplo prático de como funciona o mandando de injunção

Se a LDB **não existisse e o direito à educação não fosse implementado**, seria possível **solicitar um mandado de injunção** para que, por meio de uma notificação do Poder Judiciário, o Poder Legislativo pudesse deixar de se omitir e **criar uma lei que cumprisse a promessa constitucional**.

DICA

DA NACIONALIDADE
PARTE IV

ALÍNEA "B"

b) os nascidos no estrangeiro, de pai brasileiro ou mãe brasileira, desde que qualquer deles esteja a serviço da República Federativa do Brasil;

Previsão constitucional: Art. 12º, I, CF.

Vamos entender isso?

Na alínea "b" da Constituição, é estipulado que **indivíduos nascidos fora do Brasil podem ser considerados brasileiros natos** se tiverem um pai ou mãe brasileiros, desde que pelo menos um deles esteja trabalhando para a República Federativa do Brasil.

É importante destacar que o legislador constituinte optou por usar o princípio do "**jus sanguinis**" aqui, a **obtenção da nacionalidade** segundo essa regra demanda o **cumprimento simultâneo de dois critérios**:



Ser **descendente** de um **pai brasileiro** ou uma **mãe brasileira**, ou de ambos.



Pelo menos **um dos pais**, ou ambos, **devem estar prestando serviços para o Brasil** no exterior.

curiosidade!

Q "jus sanguinis" X



jus sanguinis deriva do latim e significa "direito de sangue". Garante ao indivíduo o direito à cidadania de um país por meio de sua ascendência.

Q "jus solis" X



jus solis: deriva do latim e significa "direito de solo". Garante ao indivíduo o direito à nacionalidade do lugar onde nasceu.



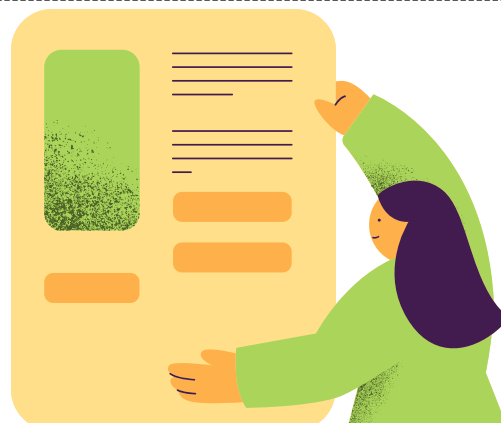
DICA

APLICABILIDADE CONSTITUCIONAL III

APLICABILIDADE DAS
NORMAS CONSTITUCIONAIS

normas de eficácia limitada

sua aplicabilidade é **indireta, mediata e reduzida**.



Por fim, as **normas constitucionais de eficácia limitada** referem-se àquelas que necessitam de regulamentação infraconstitucional para produção de seus efeitos.



Ou seja, o **texto constitucional** mostra-se incapaz de, isoladamente, produzir todas as consequências necessárias à concretização do direito.

características

NÃO-AUTOAPLICAVEIS

A não-autoaplicabilidade se refere à **necessidade de suplementação legislativa** para que os efeitos do texto constitucional se manifestem plenamente.

APLICABILIDADE INDIRETA, MEDIATA E REDUZIDA

No que diz respeito à **aplicabilidade indireta**, isso envolve a **necessidade de uma lei regulamentadora** para dar eficácia aos efeitos pretendidos pelo texto constitucional.

A **aplicabilidade mediata**, por sua vez, ocorre quando o **texto constitucional**, por si só, **não é suficiente para produzir os efeitos desejados pelo legislador**.

Por fim, no contexto da **aplicabilidade reduzida**, é importante ressaltar que essas normas **possuem um grau limitado de eficácia** logo após a promulgação da Constituição de 1988.



mnemônico

PINGA COM LIMÃO

EFICÁCIA PLENA
EFICÁCIA CONTIDA
EFICÁCIA LIMITADA



DICA

ATRIBUTOS

Os atributos do ato administrativo são características essenciais que **definem a natureza e os efeitos jurídicos** desses atos.

4

Existem **quatro atributos principais** que são geralmente atribuídos aos atos administrativos:

Presunção de Legitimidade

Esse atributo estabelece que os atos administrativos são considerados válidos e legais até que se prove o contrário. Isso significa que, quando um ato é emitido por uma autoridade competente, ele é presumido como correto e em conformidade com a lei, e cabe àqueles que contestam sua validade demonstrar o contrário.

Autoexecutoriedade

Alguns atos administrativos possuem o atributo da autoexecutoriedade, o que significa que a administração pública pode executar diretamente as medidas neles estabelecidas, sem a necessidade de autorização judicial prévia. Isso é frequentemente visto em multas de trânsito, embargos administrativos, entre outros.

Tipicidade

Esse atributo refere-se ao fato de que os atos administrativos são regidos por regras e padrões estabelecidos na legislação ou regulamentação. Eles devem se enquadrar em categorias específicas e seguir critérios predefinidos para serem considerados válidos.

Imperatividade

A imperatividade se refere à força coercitiva dos atos administrativos. Eles têm o poder de impor obrigações, restrições ou determinações aos destinatários, que são legalmente obrigados a cumprir as disposições do ato.

mnemônico
PATI

Presunção de Legitimidade
Autoexecutoriedade
Tipicidade
Imperatividade



Além desses quatro atributos principais, outros atributos menores também podem ser considerados, dependendo do contexto e das características do ato administrativo em questão. Esses atributos fornecem a base para a compreensão das características distintas e do impacto legal dos atos administrativos.



DICA

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA III

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação;



exemplos de **autarquias**

BANCO CENTRAL, INSS, INCRA

regime jurídico
de contratação é **estatutário**

AUTARQUIAS

Você sabe o que é?

A criação de autarquias deve ocorrer **mediante a promulgação de uma legislação dedicada**, uma vez que tais organizações **constituem pessoas jurídicas de direito público, sem fins lucrativos** e se dedicam à execução de funções próprias do Estado.

Lembre-se elas não tem poder legislativo.



exemplos de **fundações públicas**

FUNAI, FUNASA, HEMOCENTRO

regime jurídico
de contratação é **estatutário**

FUNDAÇÕES PÚBLICAS

Você sabe o que é?

As fundações públicas podem ser **estabelecidas por meio de lei ou receber a autorização legal para sua formação**. Quando criadas diretamente por lei, adquirem a natureza jurídica de entidades públicas, assemelhando-se a autarquias (sendo então chamadas de fundações autárquicas).

Quando autorizada sua criação por lei, **assumem a natureza jurídica de entidades privadas de direito público**. Independentemente do cenário, a definição dos campos em que essas fundações atuarão é uma responsabilidade reservada à legislação complementar. Exercem atividades de interesse social, tais como: educação, cultura e também não pode ter fins lucrativos.

DICA

PRINCÍPIOS EXPLÍCITOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PRINCÍPIOS EXPLÍCITOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Você sabe o que é?

A atuação da Administração Pública, **em todos os seus níveis**, está sujeita à observância de princípios constitucionais específicos: **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**. Esses princípios **têm aplicação obrigatória em toda a extensão da Administração Pública**, abrangendo tanto a esfera direta quanto a indireta, além dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e todas as esferas de governo (União, Estados, Distrito Federal e Municípios).



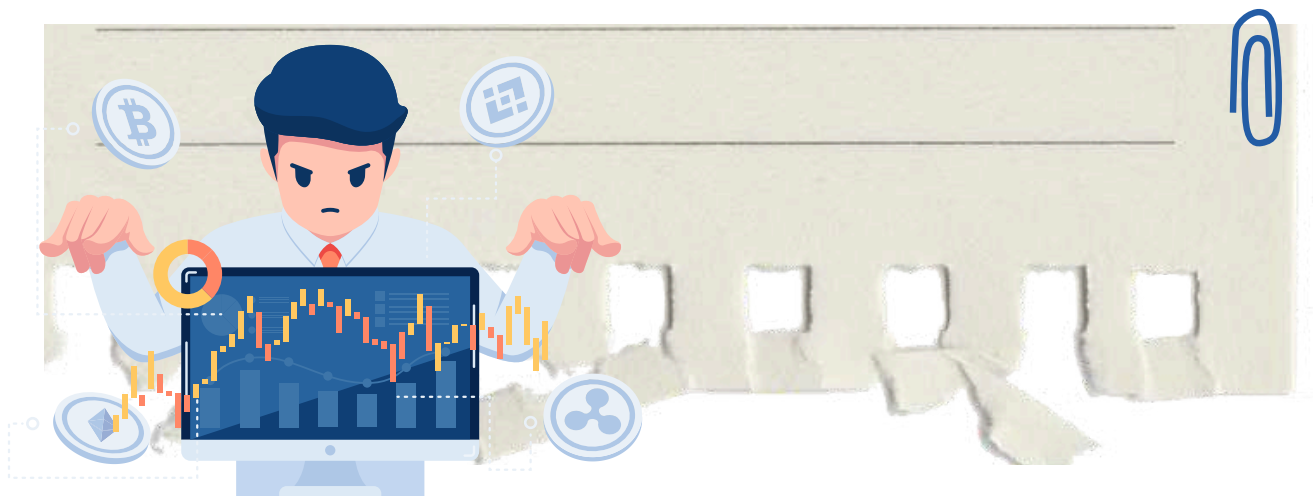
A legalidade é um princípio fundamental no contexto de um Estado democrático de direito, **representando a sujeição do Estado às leis**. Através do estrito cumprimento das leis, a vontade do povo é efetivada e, assim, o interesse público é preservado. É importante destacar que ao mencionarmos "lei", não estamos limitando a referência apenas às leis formais, que são elaboradas pelo Poder Legislativo. De acordo com o princípio da legalidade, **todas as normas devem ser respeitadas, incluindo os atos infralegais, como decretos, portarias e instruções normativas**.

Resumidamente falando...

A Administração Pública **deve atuar de acordo com a lei, agindo apenas dentro dos limites estabelecidos pela legislação** e respeitando os direitos dos cidadãos.

DICA

CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA I



O controle da Administração Pública refere-se ao conjunto de mecanismos e procedimentos pelos quais são avaliadas e fiscalizadas as atividades e condutas dos órgãos, agentes e entidades que compõem a administração estatal. O objetivo primordial desse controle é assegurar que a Administração Pública atue de acordo com os princípios legais, éticos e constitucionais, promovendo a transparência, a eficiência, a legalidade e a prestação de serviços de qualidade aos cidadãos.

Conforme observação, a administração pública está sujeita a ser fiscalizada por entidades pertencentes a todos os Poderes (Legislativo, Judiciário e Executivo), em várias etapas de suas atividades, as quais podem abranger diversos aspectos da sua atuação.

Vamos agora **categorizar as modalidades** de controle?

ÓRGÃO CONTROLADOR

Controle poderá ser administrativo, legislativo ou judicial.

ASPECTO CONTROLADO

O controle poderá ser de legitimidade/legalidade ou ainda de mérito.

MOMENTO DE EXERCÍCIO

Controle poderá ser prévio, concomitante ou posterior.

ORIGEM

Controle poderá ser interno, externo e popular.

AMPLITUDE

Controle poderá ser hierárquico e finalístico.

DICA

DA SEGURANÇA E DO SIGILO DE DADOS III

SANÇÕES NA LGPD



Conforme disposto no Artigo 52, a aplicação dessas sanções é **discricionária**, levando-se em consideração a **gravidade da infração**, e é realizada pela **agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**.

As **sanções previstas** são as seguintes:

- Advertência.
- Multa simples, que pode chegar a até **2% do faturamento da empresa**, limitada a R\$50.000.000,00 por infração.
- Multa diária, também **limitada** a R\$50.000.000,00.
- **Publicitação** da infração.
- **Bloqueio** dos **dados pessoais**.
- **Eliminação** dos dados pessoais.

X - **Suspensão parcial** do funcionamento do banco de dados por 6 meses.

XI - **Suspensão do tratamento de dados pessoais** por 6 meses.

XII - **Proibição parcial ou total** de efetuar tratamento dos dados.

AS SANÇÕES SERÃO IMPOSTAS APÓS UM **PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO** QUE PERMITA A OPORTUNIDADE DE AMPLA DEFESA, DE MANEIRA GRADUAL, ISOLADA OU CUMULATIVAMENTE.



§ 6º As sanções previstas nos incisos X, XI e XII do caput deste artigo serão aplicadas:

- I. Somente após ao menos uma das sanções mencionadas nos incisos II, III, IV, V e VI do caput deste artigo ter sido **imposta** para o **mesmo caso concreto**;
- II. Em caso de **controladores submetidos a outros órgãos e entidades com competências sancionatórias**, sendo necessária a audição desses órgãos.

§ 7º Os vazamentos individuais ou acessos **não autorizados** mencionados no caput do art. 46 desta Lei podem ser **objeto de conciliação direta entre o controlador e o titular dos dados**.

CASO **NÃO HAJA ACORDO**, O CONTROLADOR ESTARÁ **SUJEITO À APLICAÇÃO DAS PENALIDADES** DESCRITAS NESTE ARTIGO.

DICA

ACESSO À INFORMAÇÃO. LEI Nº 12.527/2011 III

LEI Nº 12.527/2011 III



Se a **informação estiver disponível**, deve ser **providenciada imediatamente** ao requerente.

PRAZO DA RESPOSTA:

Conforme a Lei de Acesso à Informação, o órgão público tem até **20 dias** para fornecer a resposta ao solicitante, podendo ser prorrogado por mais **10 dias em situações excepcionais**, devidamente justificadas.



RESPOSTA AO SOLICITANTE:

O órgão ou entidade pública deve responder ao solicitante dentro do prazo estabelecido, disponibilizando a informação solicitada, negando o acesso (se protegida por sigilo legal) ou informando sobre a inexistência da informação.

RECURSO:

Caso haja insatisfação com a resposta ou ausência dela, o solicitante pode recorrer ao órgão que recebeu o pedido, dentro de **10 dias** a partir da resposta ou do término do prazo estipulado.

TRANSPARÊNCIA ATIVA:

Além dos pedidos de informação, os órgãos públicos devem divulgar proativamente informações de interesse público pela internet, promovendo a transparência ativa.

CHEGAMOS AO FIM



Parabéns, você acaba de conhecer a nossa amostra para o concurso do **MP ES!**

Esperamos que esta breve demonstração tenha despertado seu interesse e mostrado como nosso material pode ajudá-lo a **conquistar sua** tão sonhada **aprovação**.

Se você deseja se **destacar** frente à concorrência, você precisa **estudar** com o **material do Memoriza.ai**

Agora é com você: **quer ser aprovado** e tomar **posse** no concurso ainda em 2026?

Então...

→ [clique aqui para conhecer o material completo](#)

Professor
Carlos Fagundes
Sócio Fundador do MA



Obstáculo é aquilo que
você vê quando tira os
olhos do seu **propósito**.

→ [Acesse nosso Instagram](#)