

Ac

A

Apostila Correios

**Guia de Estudos
Agente de Correios - Carteiro**





Empresa especializada em concursos no BRASIL!

O **Material do Approve Concursos para Agente de Correios – Carteiro** oferece uma preparação completa para candidatos de nível médio, com **explicações teóricas** claras, **questões comentadas**, e resumos em **tabelas e mapas mentais**. Desenvolvido para cobrir todos os temas cobrados, o conteúdo é objetivo e prático, aumentando suas chances de sucesso na prova.

Lembre-se: **praticar exercícios e dominar o estilo** da prova é essencial para sua aprovação! **Na nossa plataforma**, além de uma ampla seleção de questões de provas anteriores, você encontra **simulados exclusivos** para ajudar você a identificar áreas de melhoria e a ganhar confiança para o dia do concurso.

Estamos na torcida e ao seu lado em cada passo rumo à sua aprovação. Sabemos que a jornada de um concurseiro exige **disciplina, dedicação e foco**. É normal sentir dúvidas e ansiedade, mas queremos que você estude com **tranquilidade**, sabendo que pode contar com o Approve. Seja ao revisar um conteúdo, refazer uma questão ou encarar um simulado, estamos aqui para transformar seu esforço em resultado.

Boa sorte, bons estudos e vamos juntos nessa conquista!

Sumário

Língua Portuguesa.....	7
1. Compreensão e Interpretação de Textos.....	8
2. Tipologia Textual.....	16
3. Ortografia Oficial e Acentuação Gráfica.....	23
4. Emprego das Classes de Palavras.....	28
5. Emprego do Sinal Indicativo de Crase.....	37
6. Sintaxe da Oração e do Período.....	39
7. Pontuação.....	53
8. Concordância Nominal e Verbal.....	61
9. Regência Nominal e Verbal.....	69
10. Figuras de Linguagem e Funções da Linguagem.....	76
11. Significação das Palavras.....	84
12. Redação Oficial: Aspectos Gerais.....	86
13. Como Fixar as Matérias de Língua Portuguesa?.....	92
Matemática.....	93
1. Números Inteiros: Operações e Propriedades; Múltiplos e Divisores.....	94
2. Números Racionais: Operações e Propriedades; Problemas Envolvendo as Quatro Operações (Forma Fracionária e Decimal).....	102

3. Razões e Proporções; Divisão Proporcional; Regra de Três Simples e Composta.....	108
4. Porcentagem.....	115
5. Juros e Desconto Simples (Juro, Capital, Tempo, Taxa e Montante).....	117
6. Funções do Primeiro e Segundo Grau.....	121
7. Sistema de Medidas: Decimais e Não Decimais.....	131
8. Sistema Monetário Brasileiro.....	137
9. Exercícios Resolvidos.....	140
Noções de Informática	148
1. Internet e Aplicativos.....	149
2. Ferramentas de Busca.....	153
3. Navegadores (Browser).....	159
4. Sistema Operacional e Software.....	165
5. Correios Eletrônicos.....	171
6. Programas Antivírus e Firewall.....	175
7. Editores de Apresentação.....	180
8. Editores de Planilhas.....	183
9. Extensão de Arquivos.....	186
10. Teclas de Atalho.....	190
11. Pacote Microsoft Office.....	194
12. Exercícios Resolvidos.....	198
13. Exercícios Propostos.....	200
14. Dicas e Resumos Rápidos.....	206

Conhecimentos Gerais	207
1. Noções Básicas de Cartografia.....	208
2. Orientação: Pontos Cardeais.....	216
3. Localização: Coordenadas Geográficas.....	219
4. Sistema Operacional e Software.....	222
5. Aspectos Físicos do Brasil e Meio Ambiente.....	227
6. Organização do Espaço Agrário e Urbano.....	247
7. Dinâmica da População Brasileira.....	257
8. Formação Territorial e Divisão Político-Administrativa.....	263
9. Exercícios Resolvidos.....	268
10. Dicas e Resumos Rápidos.....	273
 Código de Ética Correios	 275
1. Introdução ao Código de Conduta Ética e Integridade.....	276
2. Princípios Éticos Fundamentais.....	276
3. Compromissos dos Correios em Relação aos Empregados.....	280
4. Compromissos dos Empregados em Relação aos Correios.....	283
5. Compromissos dos Correios nas Relações com o Governo e a Sociedade	287
6. Compromissos dos Correios nas Relações com Clientes, Fornecedores e Concorrentes.....	291
7. Comissão de Ética e Penalidades.....	294
8. Disposições Gerais e Vigência.....	298

9. Exercícios Resolvidos..... 302

11. Dicas e Resumos Rápidos..... 306

Língua Portuguesa



1. Compreensão e Interpretação de Textos

1.1. Compreensão Global e Seletiva

- **Leitura Global:** É importante saber identificar a ideia principal de um texto, seja ele literário, científico ou jornalístico. Isso envolve reconhecer o tema principal, a tese do autor e a sua intenção ao escrever. A leitura global é fundamental para ter uma visão geral do texto, entender seu propósito e como ele foi estruturado. Essa habilidade é especialmente útil em textos longos e complexos, onde é necessário captar a essência antes de mergulhar nos detalhes.
 - **Exemplo:** Ao ler um ensaio crítico sobre industrialização, perceba como o autor usa uma linguagem específica para mostrar sua posição:

Os trabalhadores [...] vivem em condições tais que afetam suas relações físicas e sociais, de maneira que essas pessoas se tornam deformadas em todos os aspectos, seres humanos despidos de suas qualidades próprias. Eles vivem apinhados em favelas industriais, onde as construções são insalubres, onde as ruas são sujas e onde reina a mais miserável das misérias. As condições de moradia desses trabalhadores não poderiam ser piores sem que afetassem mortalmente suas vidas e sua saúde."

— Engels, A Situação da Classe Trabalhadora na Inglaterra (1845).

Aqui, Engels denuncia as condições deploráveis às quais a classe trabalhadora está submetida. A escolha de expressões como "*despidos de suas qualidades próprias*" e "*a mais miserável das misérias*" ressalta o impacto degradante da industrialização. Engels não só expõe as condições precárias de trabalho, mas também sugere uma perda da própria humanidade dos trabalhadores, evidenciando sua visão crítica sobre o sistema industrial e sua exploração.

Este exemplo mostra como uma leitura global permite captar tanto a crítica social quanto a indignação do autor, essenciais para compreender a profundidade do texto e seu impacto na discussão sobre industrialização e condições de trabalho.

- **Outro exemplo:** Ao ler um artigo crítico sobre mudanças climáticas, perceba como o autor usa uma linguagem específica para expressar sua preocupação:

O Sexto Relatório de Avaliação do IPCC, amplamente discutido, destaca o impacto inequívoco das atividades humanas nas mudanças climáticas, reforçando que o aumento de temperatura já afeta extremos climáticos globalmente, incluindo tempestades intensas e secas prolongadas. O relatório alerta que, sem ações imediatas, o aquecimento global poderá ultrapassar 1,5°C até 2040, gerando consequências irreversíveis, como o derretimento de geleiras e o aumento do nível do mar. A necessidade urgente de redução das emissões é enfatizada, com cientistas destacando que apenas ações significativas podem evitar maiores danos climáticos - Jornal da USP

No Sexto Relatório do IPCC, termos como “impacto inequívoco” e “ameaça climática imediata” são utilizados para transmitir urgência. O relatório não apenas evidencia a responsabilidade humana no aquecimento global, mas também alerta para consequências catastróficas, como “danos irreversíveis” e “extremos climáticos severos”. Essas expressões revelam uma postura de alerta e convocação para ações concretas, reforçando a seriedade com que a crise climática deve ser tratada.

Esse exemplo demonstra como a análise da linguagem permite captar a profundidade da crítica ambiental e a urgência defendida pelos cientistas.

- **Leitura Seletiva:** Aqui, você precisa prestar atenção em detalhes específicos, como datas, nomes, opiniões e termos técnicos que sustentam o argumento do autor. A leitura seletiva é muito útil para responder perguntas objetivas ou localizar informações específicas rapidamente dentro do texto. A habilidade de realizar uma leitura seletiva é essencial em provas de múltipla escolha, onde o tempo é limitado e é necessário encontrar respostas pontuais.

- **Exemplo:** Ao ler um trecho que abordam procedimentos, normas e práticas de segurança essenciais para o desempenho da função para o cargo de agente de correios - carteiro

"O carteiro é responsável por diversas atividades, entre elas a entrega de correspondências e encomendas, a triagem de materiais postais e o atendimento ao cliente em áreas urbanas e rurais. Durante o percurso de entrega, o carteiro deve seguir rigorosamente as normas de segurança da empresa, utilizando os equipamentos de proteção individual (EPIs) e seguindo os trajetos planejados para otimizar o tempo e garantir a segurança de sua jornada.

Em caso de ausência do destinatário, o carteiro deve observar as instruções específicas para cada tipo de correspondência: correspondências registradas devem ser devolvidas à unidade para uma nova tentativa de entrega, enquanto objetos comuns podem ser deixados em caixas de correspondência seguras. O prazo para nova tentativa de entrega é de cinco dias úteis, após o qual o item será devolvido ao remetente."

Manual do Carteiro - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Neste exemplo, você pode praticar a leitura seletiva buscando palavras-chave como "atividades do carteiro," "segurança," "ausência do destinatário," e "prazo para nova tentativa de entrega" para responder rapidamente perguntas objetivas sobre as responsabilidades e procedimentos do carteiro.

Essa prática é útil para provas de múltipla escolha, em que o tempo é restrito e as perguntas frequentemente demandam que o candidato localize informações específicas no texto.

1.2. Estrutura Textual e Articulação de Ideias

- **Conectores Lógicos e Coesão:** Esses elementos garantem que o texto seja fluido e claro. Utilizar conectores adequados ajuda o leitor a entender as relações entre as ideias. Os conectores são fundamentais para a coesão textual, pois conectam diferentes partes do texto, dando sentido à progressão das ideias. Conectores como "portanto", "além disso", "contudo" e "embora" desempenham um papel importante ao estabelecer as relações de causa e efeito, adição, oposição e concessão.
 - **Exemplo:** Em uma dissertação sobre desigualdade social

A desigualdade social no Brasil é um dos maiores desafios enfrentados pela sociedade. Por um lado, existem aqueles que possuem acesso a recursos e oportunidades, enquanto, por outro, há uma parcela significativa da população que vive em situação de pobreza e exclusão. Nesse sentido, torna-se evidente a necessidade de políticas públicas voltadas para a redução dessas disparidades. Além disso, é essencial que a sociedade civil se engaje na luta por igualdade de condições para todos. Portanto, apenas por meio de ações coletivas e governamentais será possível construir um país mais justo e inclusivo para as próximas gerações.

Neste texto, a coesão é construída com o uso de conectores como:

1. **"Por um lado" / "por outro"** - estabelece a comparação entre duas realidades distintas (aqueles com e sem acesso a recursos).
2. **"Nesse sentido"** - apresenta uma conclusão parcial a partir do problema inicial, conectando a ideia de desigualdade com a necessidade de políticas públicas.
3. **"Além disso"** - adiciona uma nova perspectiva (o papel da sociedade civil) ao argumento.
4. **"Portanto"** - indica uma conclusão lógica, resumindo o argumento geral sobre a importância de ações coletivas.

Esses conectores ajudam na construção de um texto coeso e lógico, onde cada ideia leva a uma consequência ou complemento da anterior, reforçando a argumentação.

- **Polifonia Textual:** A polifonia ocorre quando diferentes vozes ou perspectivas estão presentes em um texto, o que é comum em textos jornalísticos e argumentativos. A presença dessas vozes contribui para a riqueza argumentativa e possibilita ao leitor uma visão mais ampla sobre o tema. O reconhecimento da polifonia é essencial para a compreensão de discursos em que há múltiplas camadas de significado e intenções, permitindo que o leitor perceba nuances e perspectivas que podem estar ocultas.
 - **Exemplo:** Em um artigo sobre reforma agrária, pode haver a perspectiva dos fazendeiros, dos sem-terra e de especialistas econômicos. Cada uma dessas vozes tem um papel específico para enriquecer o debate.

"A reforma agrária no Brasil é um tema que divide opiniões. De um lado, movimentos sociais, como o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST), defendem a redistribuição de terras como uma medida essencial para corrigir as desigualdades históricas e garantir o direito à terra para os trabalhadores rurais. Segundo o MST, 'a concentração de terras no Brasil é uma das maiores do mundo, o que impede o desenvolvimento de um sistema agrícola mais justo e inclusivo'.

Por outro lado, representantes de associações do agronegócio, como a Confederação Nacional da Agricultura (CNA), argumentam que a reforma agrária, da forma como é proposta, pode comprometer a produtividade e a competitividade do setor agrícola brasileiro. Para eles, 'a criação de pequenos lotes improdutivos não resolve o problema da desigualdade, mas pode prejudicar a produção em larga escala necessária para atender a demanda nacional e internacional'.

Adaptado do site da Agência Brasil

Neste texto, observa-se a polifonia textual pela presença de duas vozes principais: a do MST, que defende a reforma agrária, e a da CNA, que se posiciona de forma crítica em relação a ela. Essa diversidade de pontos de vista enriquece o texto, oferecendo ao leitor uma visão ampla do tema e contribuindo para uma análise crítica.

1.4. Inferências e Leitura Implícita

- **Inferência Contextual:** Fazer inferências significa entender informações que não estão diretamente ditas no texto, mas podem ser deduzidas a partir de pistas deixadas pelo autor. Inferir algo é utilizar o conhecimento prévio e as pistas textuais para compreender o que está subentendido. A habilidade de inferir é essencial para textos literários e argumentativos, pois muitas vezes o autor não explicita todas as informações, esperando que o leitor seja capaz de entender as mensagens indiretas.
 - **Exemplo:** Em um artigo sobre mudanças climáticas, o autor pode não dizer explicitamente que é contra o desmatamento, mas enfatizar a importância das florestas indica sua posição.

"As mudanças climáticas representam uma das maiores ameaças ao meio ambiente, à economia e à saúde pública no século XXI. Estudos apontam que o aumento das temperaturas globais está diretamente relacionado à emissão de gases de efeito estufa, como o dióxido de carbono (CO₂), que é liberado na queima de combustíveis fósseis. Esse aquecimento global intensifica fenômenos naturais como furacões, secas, inundações e incêndios florestais, impactando diretamente a biodiversidade e a vida das populações."

Fonte: Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE). "Mudanças Climáticas."

Para uma questão de interpretação, o candidato poderia ser convidado a identificar o que a expressão "ameaça crescente" representa no contexto do texto ou a relacionar a causa do "aquecimento global" às suas consequências diretas, como o aumento do nível do mar e eventos climáticos extremos. Isso exige que o leitor compreenda não

apenas o significado das palavras, mas como elas se conectam para formar uma visão coerente do tema.

○ **Outro Exemplo:**

"Muitos carteiros enfrentam desafios ao realizar suas rotas, especialmente em grandes cidades, onde o trânsito intenso e o crescimento urbano dificultam o acesso a certas regiões. Ainda assim, esses profissionais devem cumprir os prazos de entrega estabelecidos, o que demanda organização e habilidades para resolver problemas ao longo do percurso."

Fonte: Jornal Folha de S.Paulo

Neste trecho, embora não seja mencionado explicitamente, podemos inferir que o trabalho do carteiro exige habilidades como resiliência, planejamento e capacidade de lidar com pressão. A frase sobre o "cumprimento de prazos" sugere que, mesmo diante das dificuldades logísticas, o carteiro necessita cumprir seu trabalho pontualmente. Além disso, a referência ao "crescimento urbano" indica que o conhecimento sobre a cidade e a habilidade para contornar imprevistos no trânsito são importantes no dia a dia desse profissional.

CÓDIGO DE ÉTICA

CORREIOS



CÓDIGO DE ÉTICA

CORREIOS

“Ética é o conjunto de valores e princípios que usamos para responder a três grandes questões da vida: (1) quero?; (2) devo?; (3) posso?

Nem tudo que eu quero eu posso; nem tudo que eu posso eu devo; e nem tudo que eu devo eu quero. Você tem paz de espírito quando aquilo que você quer é ao mesmo tempo o que você pode e o que você deve.”

Mario Sérgio Cortella

1. Introdução ao Código de Conduta Ética e Integridade

1.1. Objetivo do Código

O Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios visa estabelecer um padrão de comportamento que reflita a missão da empresa em atender a sociedade com respeito, eficiência e responsabilidade. Ele assegura que todos os colaboradores, desde funcionários até parceiros externos, sigam diretrizes que reforçam a confiança pública nos Correios.

1.2. Abrangência e Aplicabilidade

Conforme o Código, ele se aplica a:

- Todos os empregados dos Correios, em todos os níveis hierárquicos;
- Terceirizados, estagiários e colaboradores temporários;
- Parceiros, fornecedores e entidades com vínculo contratual com os Correios.

Essa amplitude reforça a responsabilidade de cada indivíduo ligado aos Correios de agir em conformidade com as diretrizes éticas, protegendo a imagem e a integridade da instituição.

2. Princípios Éticos Fundamentais

Os **Princípios Éticos Fundamentais** estabelecidos no Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios são os pilares que orientam a conduta de todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e demais agentes envolvidos na empresa. Esses princípios norteiam as ações diárias e ajudam a construir uma organização transparente, responsável e comprometida com o interesse público.

Cada princípio desempenha um papel essencial no cumprimento da missão dos Correios, e conhecer bem esses princípios é fundamental para entender a conduta esperada de um Agente de Correios.

2.1. Dignidade Humana e Respeito às Pessoas

Trecho do Código: “O respeito à dignidade humana é a base das relações nos Correios, valorizando a vida, a integridade física e moral e promovendo um ambiente inclusivo e justo para todos.”

- **Descrição:** Esse princípio reforça o compromisso dos Correios com o respeito a todos os indivíduos, independentemente de raça, gênero, etnia, orientação sexual, religião, idade ou condição social. O ambiente de trabalho deve ser seguro, livre de discriminação e hostilidade, promovendo a dignidade e a igualdade de oportunidades.
 - **Exemplo Prático:** Em uma situação de atendimento ao cliente, um colaborador deve tratar todos com o mesmo respeito e atenção, sem discriminar ou julgar o cliente por qualquer característica pessoal.
-

2.2. Impessoalidade

Trecho do Código: “A impessoalidade assegura que as ações e decisões sejam orientadas pelo interesse público, sem favoritismo ou discriminações.”

- **Descrição:** A impessoalidade garante que todas as ações sejam realizadas de forma justa e imparcial, sem favorecimento pessoal ou discriminação. As decisões devem ser fundamentadas em critérios técnicos e objetivos, alinhados ao interesse público e ao bem-estar coletivo.
 - **Exemplo Prático:** Um colaborador que precisa escolher um fornecedor deve basear a decisão nos critérios técnicos e econômicos definidos, e não em relações pessoais ou amigáveis. Qualquer favorecimento pessoal viola o princípio de impessoalidade.
-

2.3. Integridade

Trecho do Código: “A integridade pressupõe honestidade, transparência e rejeição de qualquer forma de fraude ou corrupção.”

- **Descrição:** A integridade envolve agir com honestidade e transparência em todas as situações, buscando sempre o bem comum e a verdade. Colaboradores dos Correios devem rejeitar qualquer prática de corrupção, suborno, fraude ou vantagem indevida. Esse princípio é essencial para manter a confiança da sociedade na instituição.

- **Exemplo Prático:** Em caso de oferta de qualquer tipo de benefício ou presente por parte de um cliente ou fornecedor, o colaborador deve recusar imediatamente e informar a situação ao seu superior. Aceitar benefícios pode comprometer a integridade e isenção das decisões.
-

2.4. Legalidade

Trecho do Código: “O respeito às leis e normas aplicáveis é fundamental para garantir a legitimidade das ações dos Correios.”

- **Descrição:** A legalidade exige que todas as ações realizadas pelos colaboradores estejam em conformidade com a legislação e com as normas internas dos Correios. Isso inclui não apenas as leis brasileiras, mas também os regulamentos e políticas da própria empresa. Esse princípio assegura que todas as atividades são conduzidas dentro dos limites legais, evitando riscos para a instituição.
 - **Exemplo Prático:** Um funcionário deve seguir as normas de transporte e manuseio de mercadorias perigosas estabelecidas pela legislação e pelas diretrizes internas, sem abrir exceções ou negligenciar as regras.
-

2.5. Profissionalismo

Trecho do Código: “O profissionalismo é demonstrado pela dedicação, responsabilidade e compromisso com a excelência nas atividades desenvolvidas.”

- **Descrição:** O profissionalismo orienta que todos os colaboradores dos Correios devem agir com competência, responsabilidade e compromisso com a excelência. Esse princípio envolve não só o cumprimento das tarefas diárias, mas também a busca constante pela melhoria e a atualização de habilidades, além do respeito às normas e à ética profissional.
- **Exemplo Prático:** Um carteiro que, ao realizar uma entrega, percebe que a encomenda foi enviada ao endereço errado deve tomar as providências necessárias para garantir a entrega correta, demonstrando compromisso e responsabilidade com a qualidade do serviço.

2.6. Sustentabilidade

Trecho do Código: “A sustentabilidade abrange o respeito e a preservação do meio ambiente, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade com as gerações futuras.”

- **Descrição:** Esse princípio reflete o compromisso dos Correios com a proteção do meio ambiente e o uso responsável dos recursos naturais. A empresa adota práticas sustentáveis, como reciclagem, redução de resíduos e economia de energia, visando minimizar o impacto ambiental de suas operações.
 - **Exemplo Prático:** A prática de separar e reciclar embalagens utilizadas nas operações postais, além de adotar práticas de economia de papel e energia, são ações que demonstram compromisso com a sustentabilidade e com o meio ambiente.
-

2.7. Transparência

Trecho do Código: “A transparência garante o acesso à informação e a clareza nas ações, respeitando os limites da confidencialidade.”

- **Descrição:** A transparência é um dos princípios essenciais na relação dos Correios com o público e com os colaboradores. Ela envolve a comunicação clara e honesta das informações relevantes e a disponibilização dos dados de interesse público. No entanto, é importante que a transparência seja sempre praticada respeitando as informações confidenciais e sensíveis.
- **Exemplo Prático:** Em caso de mudança nos prazos de entrega de encomendas, a empresa deve comunicar com clareza e antecedência os clientes sobre essas alterações, justificando os motivos de forma aberta e objetiva.