

SUMÁRIO



SAE - Catalão Atendente ao Cliente

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, compreensão e análise de textos de gêneros diversos; texto verbal e não verbal.....	1
Elementos de comunicação	6
Níveis e funções da linguagem	7
Vícios de linguagem	10
Estrutura gramatical da língua portuguesa – fonologia: sons e letras, sílabas, encontros vocálicos, dígrafos, encontros consonantais.....	12
Ortografia.....	23
Regras de acentuação	32
Pontuação	34
Morfologia: estrutura e formação de palavras; elementos mórficos e seus significados	39
Classes de palavras variáveis e invariáveis.....	47
Sintaxe: frase, oração e período; tipos de período. Termos da oração: essenciais, integrantes e acessórios da oração. Período simples e período composto.....	59
Sintaxe de concordância, colocação e regência	67
Questões	74
Gabarito.....	93

MATEMÁTICA

Números naturais e operações fracionárias e decimais.....	1
Expressão numérica e algébrica	9
Conjuntos	14
MMC e MDC.....	20
Razão. Proporção.....	24
Regra de três.....	26
Porcentagem	28
Juros Simples e Juros Compostos	30
Equação do 1.o e 2.o grau	32
Progressões	37
Estatística básica.....	42

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Análise Combinatória: (Permutação, Arranjos, Combinação). Probabilidade	44
Medidas de Comprimento e Superfície. Medidas de volume e Capacidade. Medida de Massa	51
Noções de lógica	56
Questões	64
Gabarito	71

CONHECIMENTOS GERAIS

Cultura, Economia, História e Geografia do Estado de Goiás	1
Lei Orgânica do Município e Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Catalão de Goiás	12
Evolução histórica do município, origem, processo constitutivo, o município e suas transformações, o cotidiano e as atualidades nas áreas de economia, educação, política, cultura, esporte, lazer, saúde, meio ambiente e social; Aspectos geográficos do município	85
Temas atuais de diversas áreas em evidência no mundo e no Brasil: política, economia, sociedade, cultura, meio ambiente, tecnologia, educação, saúde e direitos humanos	96

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A imagem da organização	1
Relações Humanas na Empresa. Trabalho em Equipe	2
Automotivação	10
Inteligência emocional	11
Princípios fundamentais para um bom atendimento	18
Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Satisfação, valor e retenção de clientes	22
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência, cuidados no atendimento pessoal e telefônico	24
Atendimento telefônico e pessoal. Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados	26
Comunicação Verbal e Não Verbal	29
Assertividade, Comunicação Assertiva	34
Marketing em empresas de serviços. Como lidar com a concorrência. Propaganda e promoção	42
Telemarketing	44
Ética profissional	46
Rotinas de recepção	49
Noções de segurança patrimonial	52
Questões	54
Gabarito	58

SUMÁRIO



A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

— Conceito de Compreensão

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

– **Vocabulário**: O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

– **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

– **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.



CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

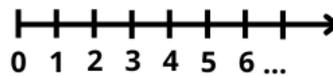
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

- 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes: $3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação).



HISTÓRIA, POVOAMENTO E ECONOMIA DO ESTADO DE GOIÁS

A verdadeira evolução de Goiás e de sua história tem como ponto de partida o final do século XVII, com a descoberta das suas primeiras minas de ouro, e início do século XVIII. Esta época, iniciada com a chegada dos bandeirantes, vindos de São Paulo em 1727, foi marcada pela colonização de algumas regiões.

O contato com os nativos indígenas e com os negros foi fator decisivo na formação da cultura do estado, deixando como legado principal cidades históricas como Corumbá de Goiás, Pirenópolis e Goiás, antiga Vila Boa e posteriormente capital de Goiás. O início dos povoados coincide com o Ciclo do Ouro, minério amplamente explorado nesta época. Eles prosperaram e hoje são cidades que apresentam, por meio de seu patrimônio, a história de Goiás.

Goiás era conhecido e percorrido pelas Bandeiras já no primeiro século da colonização do Brasil. Mas seu povoamento só ocorreu em virtude do descobrimento das minas de ouro. As primeiras Bandeiras eram de caráter oficial e destinadas a explorar o interior em busca de riquezas minerais, e outras empresas comerciais de particulares organizadas para captura de índios. Costuma-se dizer que o bandeirante Bartolomeu Bueno da Silva, o Anhanguera, foi o descobridor de Goiás. Mas isto não significa que ele foi o primeiro a chegar ao estado e sim, o primeiro a ter intenção de se fixar aqui. A Bandeira saiu de São Paulo em 3 de julho de 1722. O caminho já não era tão difícil como nos primeiros tempos. Em outubro de 1725, após três anos, os bandeirantes voltaram triunfantes a São Paulo, divulgando que tinham descoberto cinco córregos auríferos, minas tão ricas como as de Cuiabá, com ótimo clima e fácil comunicação.

Poucos meses depois da volta da Bandeira, organizou-se em São Paulo uma nova expedição para explorar as veias auríferas, tendo Bartolomeu, agora como superintendente das minas, e João Leite da Silva Ortiz, como guarda-mor. A primeira região ocupada foi a do Rio Vermelho. Fundou-se lá o arraial de Sant'Ana, que depois seria chamado de Vila Boa e mais tarde de Cidade de Goiás. Esta foi, durante 200 anos, a capital do território. A época do ouro em Goiás foi intensa e breve. Após 50 anos, verificou-se a decadência rápida e completa da mineração. Por outro lado, só se explorou o ouro de aluvião, isto é, das margens dos rios, e a técnica empregada era rudimentar.

Goiás pertenceu até 1749 à capitania de São Paulo. A partir desta data tornou-se capitania independente. Ao se evidenciar a decadência do ouro, várias medidas administrativas foram tomadas por parte do governo, sem alcançar, no entanto, resultados satisfatórios. A economia do ouro, sinônimo de lucro fácil, não encontrou, de imediato, um produto que a substituísse em nível de vantagem econômica. A decadência do ouro afetou a sociedade goiana, sobretudo na forma de ruralização e regressão a uma economia de subsistência.

O nome do estado origina-se da denominação da tribo indígena “guaiás”, que por corruptela se tornou Goiás. Vem do termo tupi gwaya que quer dizer indivíduo igual, gente semelhante, da mesma raça. Assim como no Brasil, o processo de independência em Goiás se deu gradativamente. A formação das juntas administrativas, que representam um dos primeiros passos neste sentido, deu oportunidade às disputas pelo poder entre os grupos locais.

A relação entre os colonizadores e os índios

Na época da descoberta, eram numerosas as tribos indígenas que viviam em Goiás, cobrindo todo o seu território. Silva e Souza enumera, em 1809, vinte povos vivendo no território e afirma que certamente deveriam haver outros isolados. Dentre os povos que habitaram Goiás podemos citar: Goyá, Caiapós, Xavantes, Crixás, Araés, Canoeiros, Apinagés, Capepuxis, Coroá-mirim, Temimbós, Xerentes, Tapirapés, Carajás, Graduais, Tessemedus, Amadus, Guassu, Acroá, Xacriabá, dentre outros. Muitos desses povos foram completamente extintos ou fugiram para as mais remotas regiões da floresta amazônica.

Em Goiás, a descoberta do ouro levou a disputas territoriais. Tais disputas decorreram, sobretudo, da expulsão e também da fuga de tribos indígenas do litoral, no século XVII, quando buscaram refúgio no interior do país, em estados como Mato Grosso/Mato Grosso do Sul e Goiás. Quanto mais avançavam os bandeirantes paulistas, mais provocavam migrações em massa de tribos indígenas, levando-as a disputas pela terra e pela



Conceituação: a imagem é algo muito importante e um fator decisivo nas relações formais e nos acordos. Sua construção está sujeita a uma série de condições e todos os envolvidos (stakeholders) devem estar comprometidos nesse sentido, pois a prosperidade dos projetos é alcançada com a busca pela excelência e isso tem que ser algo constante, pois apenas os melhores permanecem.

— A imagem da instituição

Tanto na esfera pública como na privada, a imagem da instituição é o fruto do sentimento que ela irradia no público em geral e, em especial, no público em que se relaciona. Está majoritariamente associada à excelência de suas atividades, como também da sua credibilidade e fidelidade aos princípios éticos e morais com as quais tem se comprometido.

Dessa forma, instituições públicas e privadas, nos modelos contemporâneos, têm reestruturado suas estratégias visando à transmissão de uma imagem positiva, que consiga chegar ao seu público-alvo de forma contributiva para instituir no mercado uma reputação ilibada, que sirva de referência à sociedade e aos ambientes corporativo e governamental.

– **Imagem X identidade:** imagem é o que passa na mente dos públicos, no seu imaginário, enquanto identidade é, de fato, o que a organização é, exerce e afirma.

– **Imagem da instituição na Internet:** as páginas da instituição na Internet podem servir como meio de contato da organização com seus públicos, que podem fazer sugestões, reclamações, perguntas, elogios. As ferramentas interativas são estratégicas para a construção da imagem da instituição e para a gestão da reputação corporativa.

Apontamentos gerais sobre a importância da imagem da instituição

– **Contextos de crise:** em situações em que se registra fato gerador de uma crise de imagem da instituição, é recomendável que o assessor de imprensa divulgue um texto informativo descrevendo o fato ocorrido e enfatizando as providências da instituição.

– **Satisfação do cliente X imagem da instituição:** um mau serviço de atendimento causa danos imediatos no nível de satisfação do cliente, e gera prejuízos à imagem da instituição.

– **Condutas para garantir boa imagem da instituição:** o agente administrativo pode contribuir de forma significativa para a boa imagem da instituição e mesmo para que o público tenha uma boa impressão de seu atendimento. Para tanto deve adotar as seguintes posturas:

- Procurar conhecer perfil do público a ser atendido;
- Ter forte conexão com o público-alvo da instituição;
- Procurar atender com solicitude e atenção às demandas apresentadas pelo público;
- Conscientizar-se do papel que exerce e contribuir para o alcance dos objetivos do órgão.

Assessoria de imprensa: é o setor ou o profissional responsável por:

- 1 – Detecção, captação e administração da notícia são objetos do trabalho da Assessoria de Imprensa;
- 2 – O assessor de imprensa trata da imagem pública de uma instituição ou pessoa, mediante a veiculação dessa imagem na mídia.

— Imagem do profissional

A imagem de um profissional, seja da área privada como da área pública, abrange aspectos relacionados à sua aparência, aos seus modos, à postura e cortesia. O profissional deve prezar por sua imagem, de sorte a inspirar credibilidade, confiança e eficiência à sua clientela e a todos os que com ele se relaciona.