

SUMÁRIO

Prefeitura de Tefé - AM
Técnico Administrativo (Educação)

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, compreensão e interpretação de textos e gêneros textuais diversos	1
Tipologias textuais	6
Vocabulário: sentidos denotativo e conotativo, sinonímia e antonímia, homonímia, paronímia e polissemia, vocabulário especializado (terminologias).....	15
Linguagem Literal e Linguagem Figurada	24
Figuras de Linguagem	25
Funções da Linguagem	30
Intertextualidade e tipos de intertextualidade	31
Variantes linguísticas	37
Linguagem oral e linguagem escrita, formal e informal e gíria	38
Ortografia: emprego das letras	40
Acentuação gráfica. Regras de acentuação gráfica	49
Fonética: encontros vocálicos e consonantais, dígrafos e implicações na divisão de sílabas	51
Crase	62
Pontuação: emprego de todos os sinais de pontuação	63
Classes de palavras: classificações e flexões. Morfologia e flexões do gênero, número e grau	68
Termos da oração: identificação e classificação. Processos sintáticos de coordenação e subordinação; classificação dos períodos e orações	84
Concordâncias nominal e verbal	92
Regências nominal e verbal	94
Estrutura e formação das palavras	96
Questões	105
Gabarito	123

SUMÁRIO

SUMÁRIO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos de operação de microcomputadores	1
Conceitos básicos de operação com arquivos em ambiente de rede Windows. Conhecimentos básicos e gerais de Sistema Operacional: Microsoft Windows. Noções básicas de operação de microcomputadores e periféricos em rede local. Conhecimento de interface gráfica padrão Windows	9
Conceitos básicos para utilização dos softwares do pacote Microsoft Office, tais como: processador de texto, planilha eletrônica e aplicativo para apresentação e Excel. Word, Excel, Internet e PowerPoint. Microsoft Office 97- 2003 ou superior	30
Conhecimento básico de consulta pela Internet	73
Recebimento e envio de mensagens eletrônicas	79
Backup	84
Vírus	86
Ética profissional	94
Questões	95
Gabarito	104

MATEMÁTICA / RACIOCÍNIO LÓGICO

Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades. Números reais: operações e propriedades. Números complexos: operações e propriedades	1
Razão e proporção	19
Regra de três simples	21
Múltiplos e divisores de um número	22
Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum: propriedades e problemas	26
Álgebra: expressões algébricas, frações algébricas	29
Monômios e polinômios: operações e propriedades. Produtos notáveis e fatoração	36
Equação de 1º grau e do 2º grau. Inequações do 1º e 2º graus. Sistemas de equações do 1º e 2º graus. Problemas que envolvem álgebra, equações, inequações e sistemas do 1º ou do 2º graus	44
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos. Leitura de gráficos e tabelas	55
Estatística	62
Média aritmética e ponderada	65
Funções: função afim, quadrática, modular, exponencial e logarítmica. Gráficos, propriedades e problemas envolvendo funções afim, modular, quadrática, exponencial e logarítmica	66
Sequências e progressões: progressão aritmética e geométrica. Propriedades e problemas envolvendo pa e pg. Soma dos termos de uma pa e uma pg	88
Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade	93

SUMÁRIO

SUMÁRIO

Resolução de situações problema	98
Geometria plana: ângulos, retas paralelas, estudo dos polígonos e polígonos regulares. Triângulo: teoremas dos ângulos internos e externos. Estudo do triângulo retângulo; relações métricas no triângulo retângulo; teorema de pitágoras. Quadriláteros: propriedades dos trapézios e paralelogramos. Círculo e circunferência: ângulos e propriedades. Áreas e perímetros de figuras planas.....	104
Poliedros, prismas e pirâmides: propriedades, áreas laterais e totais, volume e problemasrelação de euler. Corpos redondos: propriedades, áreas e volumes. Volume de sólidos	122
Relações trigonométricas (seno, cosseno e tangente); ciclo trigonométrico – trigonometria no círculo: funções trigonométricas.....	132
Sistemas lineares, matrizes e determinantes. Operações, propriedades e problemas envolvendo sistemas lineares, matrizes e determinantes	139
Análise combinatória: princípio multiplicativo, permutações, arranjos e combinações-problemas envolvendo análise combinatória. Probabilidade	151
Matemática financeira: porcentagem, juros simples e compostos. Problemas envolvendo matemática financeira.....	158
Teoria dos conjuntos.....	163
Raciocínio lógico: diagramas lógicos	169
Conectivos e tabelas verdade. Proposições e silogismos.....	172
Correlacionamento de dados e informações.....	181
Sequências não numéricas	188
Questões	190
Gabarito.....	199

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público: qualidade no atendimento: presencial e por telefone	1
Postura profissional e ética no serviço público.....	5
Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal	9
Organização e arquivamento de documentos: técnicas de arquivamento; manuseio e conservação de documentos oficiais (livros de matrículade atas, de transferências) ...	20
Protocolo e expedição de documentos	22
Organização da vida escolar dos alunos: prontuários, fichas individuais; preenchimento de históricos escolares, boletins e transferências	24
Redação oficial e documentação escolar: elaboração de documentos oficiais: ofícios, memorandos, declarações, atestados e certificados	30
A importância da clareza, concisão e correção gramatical	42
Estrutura e funcionamento da educação básica	45

SUMÁRIO

SUMÁRIO

Noções da lei de diretrizes e bases da educação nacional (ldb – lei nº 9.394/1996) Sobre: níveis e modalidades de ensino, matrícula na educação infantil e no ensino fundamental, controle de frequência e suas implicações, avaliação do rendimento escolar e recuperação.....	60
Noções sobre o estatuto da criança e do adolescente (eca – lei nº 8.069/1990) No que se refere ao direito à educação	80
Sistemas e registros: organização dos processos	82
Realização de matrículas	96
Lançamento de notas e faltas em sistemas informatizados (se houver) ou em registros físicos	97
Controle de frequência dos servidores (livro de ponto, folha de frequência)	107
Estatísticas educacionais: coleta de dados e elaboração de relatórios anuais; cálculo de taxas de aproveitamento, reprovação e evasão escolar	120
A importância dos dados para o planejamento escolar	127
Sistema operacional e software: conhecimentos básicos de sistemas operacionais (windows/linux)	135
Editores de texto (word, writer): formatação, tabelas; mala direta	143
Planilhas eletrônicas (excel, calc): fórmulas básicas, classificação de dados, criação de gráficos simples	149
Internet e correio eletrônico: navegação segura, envio e recebimento de e-mails com anexos	149
Questões	149
Gabarito	156

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.



A história da informática é marcada por uma evolução constante e revolucionária, que transformou a maneira como vivemos e trabalhamos. Desde os primeiros dispositivos de cálculo, como o ábaco, até os modernos computadores e dispositivos móveis, a informática tem sido uma força motriz no avanço da sociedade.

No século 17, Blaise Pascal inventou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas, capaz de realizar adições e subtrações. Mais tarde, no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, considerada o precursor dos computadores modernos, e Ada Lovelace, reconhecida como a primeira programadora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser processado por uma máquina.

O século 20 testemunhou o nascimento dos primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que utilizava válvulas e era capaz de realizar milhares de cálculos por segundo. A invenção do transistor e dos circuitos integrados levou a computadores cada vez menores e mais poderosos, culminando na era dos microprocessadores e na explosão da computação pessoal.

Hoje, a informática está em todo lugar, desde smartphones até sistemas de inteligência artificial, e continua a ser um campo de rápido desenvolvimento e inovação.

CONCEITOS BÁSICOS

– **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

– **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

– **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

– **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes, entre outros.

– **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

– **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

Segurança da Informação: Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.

TIPOS DE COMPUTADORES

– **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

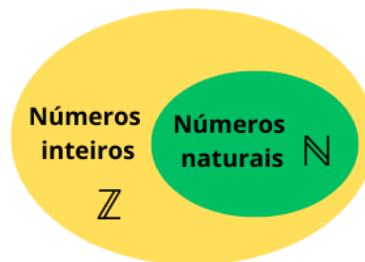
– **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.



CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula Z e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$



O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.

$\mathbb{Z}_- = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.

$\mathbb{Z}_+^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$\mathbb{Z}_-^* = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

Módulo

O módulo de um número inteiro é a distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Ele é representado pelo símbolo $|\cdot|$.

O módulo de 0 é 0 e indica-se $|0| = 0$

O módulo de +6 é 6 e indica-se $|+6| = 6$

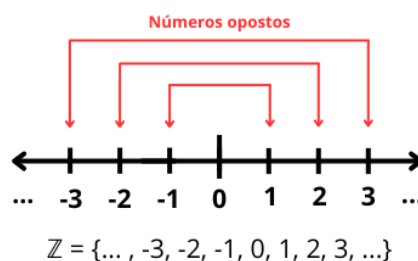
O módulo de -3 é 3 e indica-se $|-3| = 3$

O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

Números Opostos

Dois números inteiros são considerados opostos quando sua soma resulta em zero; dessa forma, os pontos que os representam na reta numérica estão equidistantes da origem.

Exemplo: o oposto do número 4 é -4, e o oposto de -4 é 4, pois $4 + (-4) = (-4) + 4 = 0$. Em termos gerais, o oposto, ou simétrico, de "a" é "-a", e vice-versa; notavelmente, o oposto de zero é o próprio zero.





Conhecimentos Específicos

- A qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.
- O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.
- Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

► Comunicabilidade

- A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.
- Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

► Apresentação

- A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.
- Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

► Atenção

- A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.
- Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.