

SUMÁRIO

Prefeitura de Mauá - SP
Agente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de texto: compreensão do tema central	1
Identificação de ideias principais e secundárias	2
Inferência de informações implícitas	5
Significado de palavras e expressões no contexto	8
Tipos gêneros textuais: texto narrativo, descritivo, dissertativo, injuntivo e informativo; diferenças entre gêneros textuais	14
Ortografia e acentuação: uso correto de SS, Ç, X, CH, S e Z; regras do Novo Acordo Ortográfico; uso de maiúsculas e minúsculas	22
Pontuação: uso correto da vírgula, ponto final, ponto e vírgula, dois-pontos, travessão e aspas	30
Classes gramaticais: substantivo (tipos e flexões), adjetivo (graus e locuções adjetivas), pronomes (tipos e colocação), verbos (modos, tempos, regência, vozes verbais), advérbios, preposições e conjunções	34
Sintaxe e estruturação de frases: sujeito e predicado; termos essenciais e acessórios da oração	46
Regência verbal e nominal	51
Concordância verbal e nominal	54
Uso correto da crase	57
Coesão e coerência: relação entre as ideias do texto	59
Uso de conectivos	61
Paragrafação	64
Organização do discurso	65
Figuras de linguagem: metáfora, hipérbole, antítese e pleonismo	69
Questões	74
Gabarito	82

SUMÁRIO

SUMÁRIO



MATEMÁTICA

Operações matemáticas básicas: adição, subtração, multiplicação e divisão, propriedades das operações.....	1
Uso de expressões numéricas com parênteses, colchetes e chaves.....	6
Múltiplos e divisores: cálculo de MMC e MDC e decomposição em fatores primos.....	7
Porcentagem e juros: cálculo percentual e suas aplicações em aumentos, descontos, juros simples e compostos.....	15
Medidas e grandezas: unidades de comprimento, área, volume, massa e tempo, com conversões.....	20
Geometria plana e espacial: perímetro e área de quadrado, retângulo, triângulo e círculo, estudo de sólidos geométricos e volume, classificação de ângulos e aplicação do Teorema de Pitágoras.....	24
Equações e expressões algébricas: operações com expressões e resolução de equações do 1º e 2º grau, além de sistemas lineares.....	38
Funções: noções de função e estudo das funções do 1º e 2º grau com gráficos.....	50
Estatística: leitura e interpretação de tabelas e gráficos.....	59
Probabilidade.....	66
Raciocínio lógico: sequências numéricas, padrões.....	69
Resolução de problemas aplicados ao cotidiano.....	71
Questões.....	74
Gabarito.....	83

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento telefônico e ao público: técnicas de comunicação, postura profissional, escuta ativa, condução de chamadas, registro e encaminhamento de demandas.....	1
Noções de arquivologia: princípios básicos, classificação, ordenação, avaliação, destinação, ciclo vital e conservação de documentos.....	4
Tramitação de documentos e correspondências: registro, protocolo, expedição, arquivamento, controle de prazos e gestão de correspondências internas e externas.....	14
Redação oficial: linguagem administrativa, impessoalidade, clareza, estrutura de ofícios, memorandos e demais atos oficiais conforme normas vigentes.....	17
Informática: sistema operacional Windows, gerenciamento de pastas e arquivos e configurações básicas.....	31
Microsoft Office (Word e Excel – 2013/2016): edição e formatação de textos e planilhas, uso de funções básicas, tabelas e gráficos simples.....	42
Internet e ferramentas digitais: navegação, e-mail, pesquisa, uso de ferramentas do Office.....	75
Noções de segurança da informação.....	83
Questões.....	86
Gabarito.....	93

SUMÁRIO



Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Ademais, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.



OPERAÇÕES BÁSICAS

As operações básicas da matemática são a fundação sobre a qual todo o conhecimento matemático é construído. Elas formam a base dos cálculos e são essenciais para a compreensão de conceitos mais avançados. A seguir, abordaremos as operações de adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação, explorando suas definições e propriedades.

► Adição (+)

A adição é a operação que determina um número para representar a junção de quantidades.

Exemplo: $2 + 3 = 5$

No exemplo acima os números 2 e 3 são chamados de parcelas, e o número 5 é a soma.

Propriedades da Adição

▪ **Propriedade Comutativa:** A ordem dos números não altera o resultado.

$$a + b = b + a$$

Exemplo: $1 + 2 = 2 + 1$

▪ **Propriedade Associativa:** A maneira como os números são agrupados não altera o resultado.

$$(a + b) + c = a + (b + c)$$

Exemplo: $(1 + 2) + 3 = 1 + (2 + 3)$

▪ **Elemento Neutro:** O zero é o elemento neutro da adição, pois qualquer número somado a zero resulta no próprio número.

$$a + 0 = a = 0 + a$$

Exemplo: $0 + 3 = 3$

▪ **Fechamento:** A soma de dois números naturais é sempre um número natural.

► Subtração (-)

A subtração é a operação que determina um número para representar a diminuição de quantidades.

Exemplo: $5 - 4 = 1$

No exemplo acima o número 5 é chamado minuendo, o número 4 é o subtraendo e o número 1 é a diferença.

Propriedades da Subtração

▪ **Propriedade Não Comutativa:** A ordem dos números altera o resultado.

$$a - b \neq b - a$$

Exemplo: $5 - 2 \neq 2 - 5$

▪ **Propriedade Não Associativa:** A maneira como os números são agrupados altera o resultado.

$$(a - b) - c \neq a - (b - c)$$

Exemplo: $(6 - 4) - 1 \neq 6 - (4 - 1)$

▪ **Elemento Oposto:** Para cada número a , existe um número $-a$ tal que sua soma seja zero.

$$a + (-a) = 0$$



Conhecimentos Específicos

O atendimento ao público, seja presencial ou telefônico, é uma das competências mais valorizadas no ambiente profissional. Ele representa o primeiro contato entre a organização e o cidadão ou cliente, influenciando diretamente a imagem institucional, a satisfação do usuário e a eficiência na resolução de demandas. Em concursos públicos, especialmente aqueles voltados para carreiras administrativas, essa temática é frequentemente cobrada por sua aplicação prática e relevância no cotidiano funcional.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Uma comunicação eficaz é a base de qualquer atendimento de qualidade. No contexto de atendimento ao público, isso envolve clareza, objetividade e empatia. As técnicas mais importantes incluem o uso de uma linguagem clara e acessível, evitando jargões técnicos e optando por termos simples, o que garante a compreensão por todos os perfis de público. No atendimento telefônico, o tom de voz precisa ser adequado, com entonação cordial e calma, transmitindo segurança e respeito. A objetividade também é fundamental: as respostas devem ser diretas e alinhadas ao objetivo da conversa. Além disso, é essencial adaptar a comunicação ao perfil do interlocutor, ajustando vocabulário e ritmo conforme os sinais verbais ou não verbais que ele apresentar.

POSTURA PROFISSIONAL

A postura profissional vai além do comportamento externo; ela envolve uma atitude interna de responsabilidade, ética e comprometimento com a qualidade do serviço prestado. A cortesia e a cordialidade são fundamentais, devendo o profissional ser educado mesmo em situações de tensão. Palavras como “por favor”, “compreendo” e “agradeço” colaboram para a criação de um ambiente mais respeitoso. No atendimento presencial, a aparência e apresentação pessoal devem estar de acordo com o padrão da instituição, demonstrando respeito tanto pelo público quanto pelo local de trabalho. Pontualidade, compromisso com os prazos e respeito aos horários são sinais claros de profissionalismo. É igualmente importante manter uma postura neutra e imparcial, evitando opiniões pessoais que possam interferir no atendimento.

ESCUA ATIVA

A escuta ativa é uma habilidade essencial para compreender verdadeiramente as necessidades do usuário. Ela requer atenção plena ao que está sendo dito, evitando interrupções, distrações ou a formulação antecipada de respostas. Um bom atendente oferece feedback verbal durante a fala do interlocutor, utilizando expressões como “entendo” ou “certo”, que demonstram atenção. Parfrasear o conteúdo exposto pelo usuário também ajuda a confirmar o entendimento da demanda. No atendimento presencial, observar sinais não verbais, como expressões faciais e postura corporal, pode revelar aspectos que não foram verbalizados, contribuindo para uma compreensão mais profunda do problema apresentado.

CONDUÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS

O atendimento telefônico apresenta especificidades que exigem preparo e estrutura. Um roteiro eficaz começa pela identificação do atendente e da instituição: “Bom dia! Atendimento da Secretaria de Assistência Social, João falando. Como posso ajudar?”. Em seguida, o atendente deve acolher cordialmente o interlocutor e escutar com atenção a sua necessidade. Perguntas objetivas devem ser feitas para esclarecer o motivo da ligação. A partir disso, é possível fornecer as informações necessárias ou encaminhar a chamada ao setor competente, sempre informando ao usuário o motivo da transferência e para onde ela será feita. Antes de finalizar, é fundamental confirmar se todas as dúvidas foram resolvidas e encerrar a ligação com cordialidade: “Obrigada pelo contato. Tenha um ótimo dia!”. Esse padrão garante organização e transmite profissionalismo.

Hoje, muitas pessoas preferem e-mails e mensagens de texto a telefonemas para comunicação relacionada ao trabalho. Por quê? Fazer ligações de negócios pode ser um pouco estressante.

De acordo com Darlene Price, presidente da Well Said, Inc. e autora de Well Said! Apresentações e conversas que geram resultados, o medo de falar ao telefone e a dúvida sobre o que dizer e como dizer impedem que muitos potenciais chamadores disquem números.