

IMA CAMPINAS-SP

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS

**ASSISTENTE I - ATENDIMENTO E
INFORMAÇÕES OU TELEATENDIMENTO**



**APOSTILA
COMPLETA**



**MATERIAL PARA
DOWNLOAD**



**TEORIA E
QUESTÕES**

IMA 01/2026

AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração!

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila. Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, esta não é a apostila completa.

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da APROVAÇÃO.

✖ Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.maxieduca.com.br>

SUMÁRIO



IMA Campinas - SP

Assistente I - Atendimento e Informações ou Teleatendimento

LÍNGUA PORTUGUESA

FONÉTICA E FONOLOGIA; Conceitos básicos; Classificação dos fonemas; Sílabas; Encontros vocálicos; Encontros consonantais; Dígrafos; Vogais; Semivogais; Separação de sílabas; Uso do hífen; Ortoépia.....	1
ORTOGRAFIA; Conceitos básicos; O alfabeto; Orientações ortográficas.....	3
Uso do “porquê”.....	4
ACENTUAÇÃO Conceitos básicos; Acentuação tônica; Acentuação gráfica; Os acentos; Aspectos gerais das regras de acentuação; Regras básicas; Regras especiais; Hiatos; Ditongos; Acentos diferenciais	7
Formas verbais seguidas de pronomes; Sintaxe de colocação; Colocação dos pronomes.....	9
MORFOLOGIA Estrutura e formação das palavras; Conceitos básicos; Processos de formação das palavras; Derivação e composição; Prefixos; Sufixos; Afixos; Radicais; Tipos de composição.....	11
Classes de palavras; Substantivo; Artigo; Adjetivo; Numeral; Pronome; Advérbio; Preposição; Conjunção; Interjeição.....	14
Flexão nominal e verbal; Vozes verbais; Estudo dos verbos regulares e irregulares; Verbos auxiliares; Verbos defectivos.....	26
Emprego de locuções; Locução verbal	30
SINTAXE Predicação verbal; Orações coordenadas e subordinadas; Termos essenciais da oração; Termos integrantes da oração; Termos acessórios da oração; Período; Sintaxe de concordância; Sintaxe de regência.....	35
Concordância nominal; Concordância verbal.....	43
Regência nominal; Regência verbal.....	46
Pontuação	49
Termos ligados ao verbo: objeto direto e indireto, advérbio; adjunto adverbial, agente da passiva	53
Funções e empregos das palavras “que” e “se”	60
SEMÂNTICA Sinônimos – Antônimos – Denotação e conotação	63
Figuras de linguagem: eufemismo, hipérbole, ironia, prosopopeia, catacrese, paradoxo; Figuras de palavras: comparação, catacrese, metonímia; Figuras de construção: elipse, hipérbato, pleonismo, silepse; Figuras de pensamento: antítese ..	65
Vícios de linguagem	73
PROBLEMAS GERAIS DA LÍNGUA CULTA	76

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Uso da crase	81
ANÁLISE, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO	82
Tipos de comunicação: descrição, narração e dissertação.....	88
Tipos de discurso	92
Coesão textual.....	96
Questões	98
Gabarito.....	107

MATEMÁTICA

Regra de três composta	1
Logaritmo.....	2
Equação de 1º e 2º graus.....	4
Cálculo de comprimento e área.....	9
Probabilidade.....	11
Geometria.....	14
Questões	19
Gabarito.....	26

RACIOCÍNIO LÓGICO

Avaliação de sequência lógica e coordenação viso-motora, orientação espacial e temporal. sequência lógica de números, letras, palavras e figuras. raciocínio sequencial	1
Problemas lógicos com dados, figuras e palitos	8
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas pelas premissas. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. formação de conceitos, discriminação de elementos, reversibilidade.....	10
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal	28
Raciocínio matemático, raciocínio quantitativo	34
Questões	57
Gabarito.....	67

SUMÁRIO

SUMÁRIO



INFORMÁTICA

Conhecimentos de processadores de texto, planilhas eletrônicas. Pacote Office e LibreOffice. Microsoft Word e Excel 2003/2007/2010	1
Internet e correio eletrônico (configurações, navegadores, serviços on-line, e-mails e segurança).....	86
Microsoft Windows XP, Vista e 7 (conhecimentos básicos de arquivos e pastas, utilização, instalação e configuração).....	100
Questões	121
Gabarito	131

CONHECIMENTOS TÉCNICOS / LEGISLAÇÃO

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.....	1
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.....	7
Organização e finalidade dos órgãos da Administração Direta do Município	30
Questões	36
Gabarito	40

SUMÁRIO



Língua Portuguesa

Muitas pessoas acreditam que fonética e fonologia são sinônimos. No entanto, embora ambas pertençam à mesma área de estudo, apresentam diferenças significativas.

► Fonética

Segundo o Dicionário Houaiss, fonética “é o estudo dos sons da fala de uma língua”.

Isso significa que a fonética é um ramo da linguística que analisa os sons do ponto de vista físico e articulatorio. Ou seja, preocupa-se com o movimento dos lábios, a vibração das cordas vocais, a articulação e outros aspectos físicos da fala, sem considerar o conteúdo do que é dito.

Para representar cada som, utiliza-se o Alfabeto Fonético Internacional (AFI).

Em síntese, a fonética estuda os movimentos físicos — da boca, dos lábios, da língua etc. — envolvidos na produção dos sons, desconsiderando seu significado.

► Fonologia

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Ou seja, a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Para ficar mais claro, leia os quadrinhos:



(Gibizinho

da Mônica,
nº73, p.73)

O humor da tirinha é construído a partir do uso das palavras acento e assento.

Embora possuam significados distintos, ambas apresentam a mesma pronúncia.

É importante lembrar que a fonética se preocupa com os sons e os representa por meio de um alfabeto específico. Portanto, para a fonética, essas duas palavras seriam transcritas da seguinte forma:



A regra de três é uma ferramenta matemática essencial que permite resolver problemas que envolvem a proporcionalidade direta ou inversa entre grandezas. Seja no planejamento de uma receita de cozinha, no cálculo de distâncias em um mapa ou na gestão financeira, a regra de três surge como um método prático para encontrar valores desconhecidos a partir de relações conhecidas.

REGRA DE TRÊS SIMPLES

Usamos a regra de três simples quando lidamos com duas grandezas relacionadas, que podem ser:

- Diretamente proporcionais (aumenta uma, aumenta a outra)
- Inversamente proporcionais (aumenta uma, diminui a outra)

► Como usar a regra de três simples

- Organize os dados em uma tabela, colocando grandezas da mesma espécie em colunas.
- Identifique o tipo de proporcionalidade (direta ou inversa).
- Monte a proporção, aplicando a lógica correta (direta ou inversa).
- Resolva a equação para encontrar o valor desconhecido.

Exemplo: Um trem viaja a 400 km/h e leva 3 horas para completar um percurso. Quanto tempo levaria para fazer o mesmo percurso a 480 km/h?

Para resolver, primeiro montamos a tabela:

Velocidade (km/h)		Tempo
400	----	3
480	----	x

Agora identificamos o tipo de relação. Se a velocidade aumenta, o tempo diminui, então se trata de grandezas inversamente proporcionais.

Velocidade (km/h)		Tempo
400 ↓	----	3 ↑
480 ↓	----	x ↑

Como as setas estão invertidas (proporcionalidade inversa), invertamos a segunda razão:

Velocidade (km/h)		Tempo
400 ↓	----	x
480 ↓	----	3

Montando a proporção e resolvendo, temos

$$\begin{aligned}\frac{400}{480} &= \frac{x}{3} \\ 480x &= 1200 \\ x &= 2,5\end{aligned}$$

Portanto, o trem levaria 2,5 horas para completar o percurso a 480 km/h.



Raciocínio Lógico

ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL

A orientação espacial e temporal constitui um dos pilares fundamentais do nosso entendimento do mundo ao nosso redor. Este tópico aborda a capacidade de compreender e se situar no espaço físico, bem como de organizar e interpretar eventos no tempo.

► Calendários

Calendário é um sistema para contagem e agrupamento de dias que visa atender, principalmente, às necessidades civis e religiosas de uma cultura. As unidades principais de agrupamento são o mês e o ano.

Divisão do Ano

- O ano padrão possui 365 dias, dividido em semanas de 7 dias. Isto significa que um ano possui exatamente 52 semanas + 1 dia. Isto faz com que, se um determinado ano começa na segunda-feira, o ano seguinte inicia no dia da semana seguinte (terça-feira, neste caso), exceto para anos bissextos. Desta forma, se em um ano uma data (p.ex. 05/Fevereiro) cai em um dia da semana específico (p.ex. na terça), no ano seguinte cairá no dia da semana seguinte (na quarta, neste caso), exceto em anos bissextos.
- Uma semana inicia-se no Domingo (primeiro dia da semana) e encerra-se no Sábado (sétimo dia da semana). Desta forma, a semana é constituída por Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta e Sábado.
- O Ano é dividido em 12 meses com as seguintes quantidades de dias:

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
31 dias	28 dias	31 dias	30 dias	31 dias	30 dias	31 dias	31 dias	30 dias	31 dias	30 dias	31 dias

Ano bissexto

Chama-se de ano bissexto ao acréscimo de 1 dia ao ano, fazendo com que o ano possua 366 dias (52 semanas + 2 dias). O ano bissexto é criado para ajustar nosso calendário ao ano natural. Como um ano não possui exatamente 365 dias, mas cerca de 365 dias e 6 horas, a cada 4 anos as horas excedentes totalizam um dia completo. “Excluir” estas horas adicionais faria com que, ao longo dos anos, as datas não caíssem nas mesmas épocas e estações naturais do ano. Se a cada ano perdêssemos 6 horas, em 720 anos dia 01/01 cairia não no verão (no hemisfério sul) mas no inverno, por exemplo.

As regras de criação do ano bissexto são:

- De 4 em 4 anos é ano bissexto.
- De 100 em 100 anos não é ano bissexto.
- De 400 em 400 anos é ano bissexto.
- Prevalecem as últimas regras sobre as primeiras.

Calculando um dia específico da semana

Exemplo 1: Se considerarmos hoje como segunda-feira e contarmos 73 dias, qual dia da semana cairá?



MICROSOFT OFFICE 2007

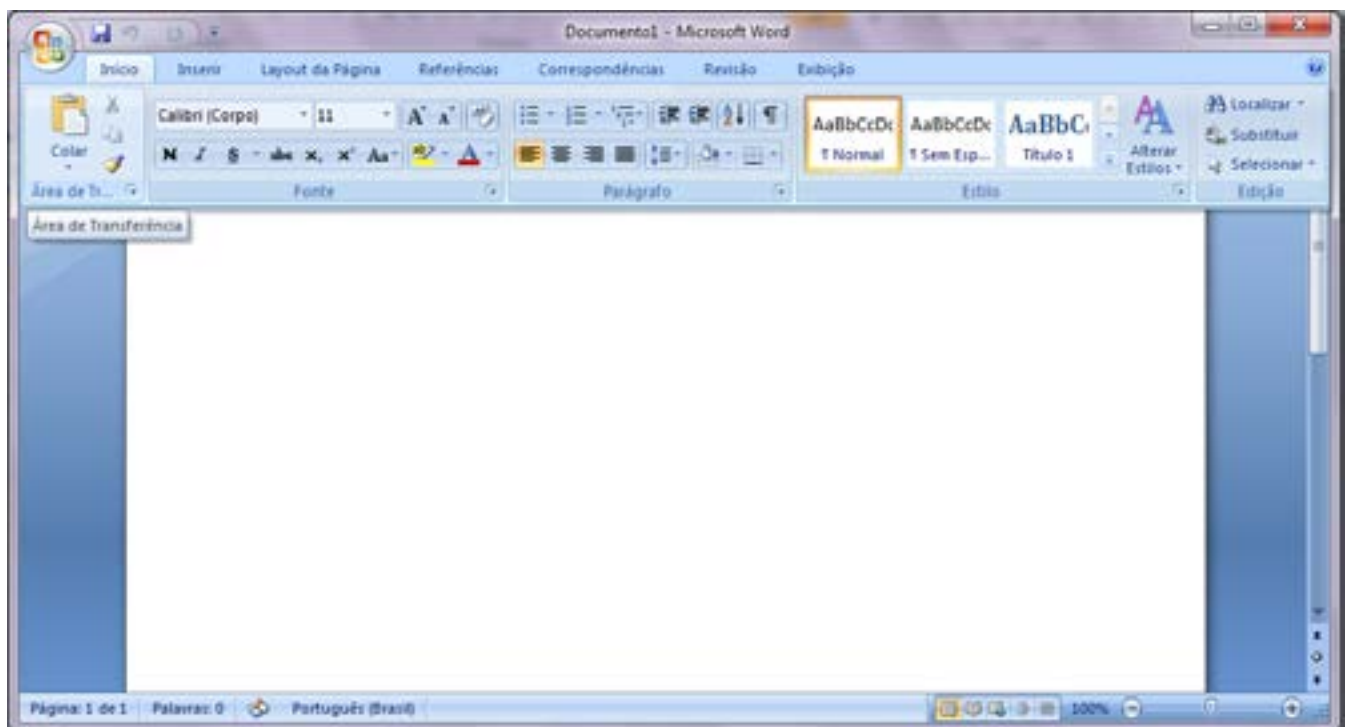
O Pacote Office 2007, desenvolvido pela Microsoft, é um conjunto de aplicativos de produtividade amplamente utilizado em atividades acadêmicas, profissionais e pessoais. Ele é composto principalmente pelos programas Word, Excel e PowerPoint, que permitem a criação de textos, planilhas e apresentações de forma prática e eficiente.

O Office 2007 destacou-se pela introdução da interface em Faixa de Opções (Ribbon), que tornou o uso das ferramentas mais intuitivo, além de novos formatos de arquivos que melhoraram a organização e o compartilhamento de documentos.

WORD

O Word 2007 faz parte do pacote de produtividade Microsoft Office System de 2007, que sucedeu ao Office 2003.

A área de trabalho do Word 2007 é apresentada de forma extremamente diferenciada das versões anteriores do programa.



A área de trabalho do Word 2007.

O Office 2007 inclui alterações fundamentais na interface gráfica. Isso pode ser sinalizado também pelo novo painel de comandos em lugar dos menus e das barras de ferramentas. A Microsoft chama de Faixa de Opções a linha composta pelos nomes de várias guias que substituem os antigos menus do Word¹.

¹ Monteiro, E. Microsoft Word 2007.

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal .

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

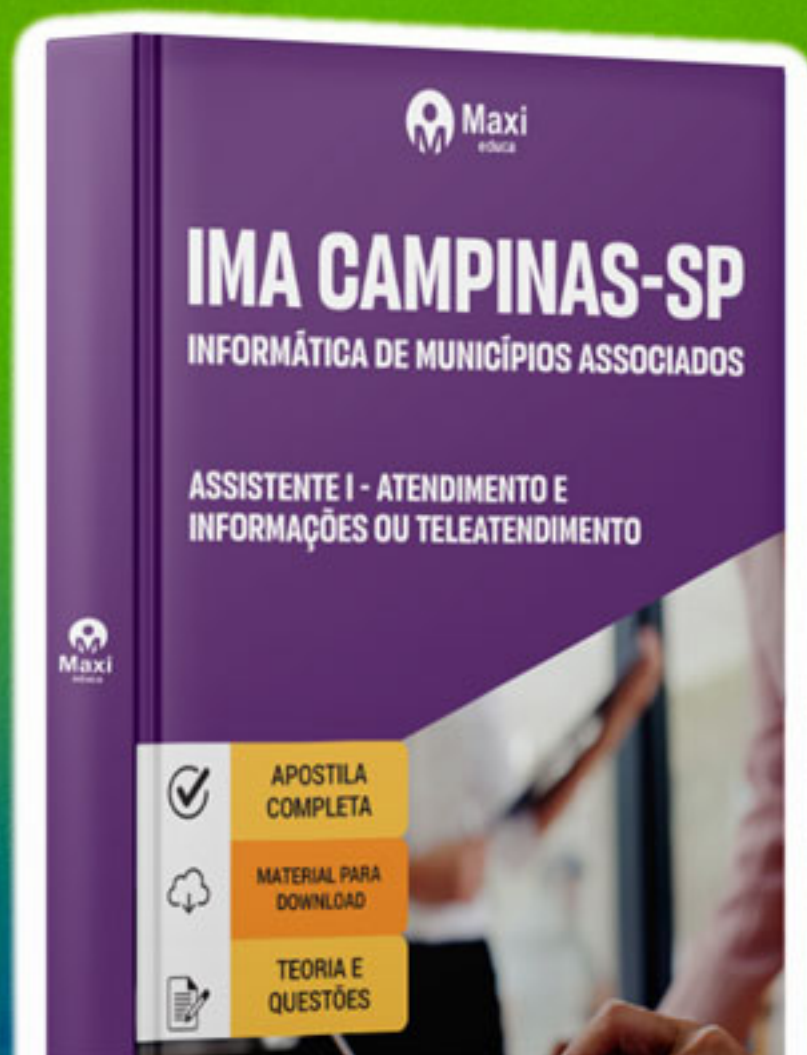
IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu DESCONTO ESPECIAL!

QUERO MINHA APROVAÇÃO!