



**DAE Bauru-SP**  
*Operador de Rádio e Telefonia*

## LÍNGUA PORTUGUESA

|                                                                                                                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Leitura, compreensão, interpretação, gênero, objetivo e meio de circulação de diversos tipos de textos (literários e não literários) .....                                                                  | 1   |
| Encontros vocálicos e consonantais. Divisão silábica. Sílabas tônicas (oxítona, paroxítona, proparoxítona) .....                                                                                            | 16  |
| Classes das palavras (substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, interjeição, preposição e conjunção): flexões, classificações e emprego .....                                       | 20  |
| Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, sentido próprio e figurado das palavras .....                                                                                        | 35  |
| Pontuação .....                                                                                                                                                                                             | 43  |
| Regência nominal e verbal .....                                                                                                                                                                             | 47  |
| Concordância nominal e verbal .....                                                                                                                                                                         | 50  |
| Alfabeto .....                                                                                                                                                                                              | 52  |
| Acentuação gráfica .....                                                                                                                                                                                    | 53  |
| Reconhecimento de palavras e frases corretas e incorretas .....                                                                                                                                             | 55  |
| Colocação pronominal .....                                                                                                                                                                                  | 56  |
| Crase .....                                                                                                                                                                                                 | 58  |
| Vozes verbais (ativa e passiva) .....                                                                                                                                                                       | 60  |
| Sintaxe (estudo do sujeito, predicado, verbos transitivos e intransitivos, objeto direto e indireto). Frase, oração e período (simples e composto): termos principais da oração e suas classificações ..... | 60  |
| Figuras de linguagem .....                                                                                                                                                                                  | 68  |
| Processo de formação das palavras .....                                                                                                                                                                     | 73  |
| Coesão e coerência .....                                                                                                                                                                                    | 81  |
| Novo Acordo Ortográfico .....                                                                                                                                                                               | 86  |
| Questões .....                                                                                                                                                                                              | 90  |
| Gabarito .....                                                                                                                                                                                              | 101 |

# SUMÁRIO



## MATEMÁTICA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Números naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais. Operações fundamentais, com frações e números inteiros .....                                                                                                                                                        | 1  |
| Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum .....                                                                                                                                                                                                                              | 21 |
| Razão e proporção .....                                                                                                                                                                                                                                                         | 24 |
| Regra de três simples e composta .....                                                                                                                                                                                                                                          | 27 |
| Porcentagem .....                                                                                                                                                                                                                                                               | 29 |
| Juros simples .....                                                                                                                                                                                                                                                             | 31 |
| Média aritmética simples e ponderada .....                                                                                                                                                                                                                                      | 32 |
| Sistemas de medidas usuais .....                                                                                                                                                                                                                                                | 34 |
| Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras. Resolução de situações-problema envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal ..... | 39 |
| Interpretações de tabelas e gráficos .....                                                                                                                                                                                                                                      | 58 |
| Noções de estatística .....                                                                                                                                                                                                                                                     | 60 |
| Equações do 1º e 2º graus .....                                                                                                                                                                                                                                                 | 68 |
| Sistema de equações do 1º grau .....                                                                                                                                                                                                                                            | 70 |
| Questões .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 75 |
| Gabarito .....                                                                                                                                                                                                                                                                  | 78 |

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

|                                                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Sistema Operacional Windows .....                                                                                                             | 1   |
| Conceitos básicos: Hardware e Software .....                                                                                                  | 21  |
| Conceitos de Internet e intranet .....                                                                                                        | 28  |
| Conceitos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações utilizando-se pacotes de escritório LibreOffice ..... | 32  |
| Microsoft Office 2010 ou superior (Microsoft Word, Excel, Power Point) .....                                                                  | 48  |
| Utilização de aplicativos de navegação .....                                                                                                  | 93  |
| Correio eletrônico .....                                                                                                                      | 98  |
| Mensagens instantâneas (Whatsapp) .....                                                                                                       | 98  |
| Plataformas de videoconferência .....                                                                                                         | 103 |
| Segurança de informação: proteção contra vírus, fraudes, ataques cibernéticos e práticas de segurança digital .....                           | 105 |
| Questões .....                                                                                                                                | 121 |
| Gabarito .....                                                                                                                                | 132 |

# SUMÁRIO



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

|                                                                                                                                                |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Atendimento ao público: Princípios básicos e normas de qualidade no atendimento ao público interno e externo .....                             | 1   |
| Recepção e transmissão correta das mensagens, emissor e receptor.....                                                                          | 5   |
| Relações interpessoais no trabalho .....                                                                                                       | 12  |
| Ética profissional e sigilo nas comunicações .....                                                                                             | 16  |
| Atendimento telefônico (princípios básicos). Definição de termos telefônicos. Registro de chamadas .....                                       | 22  |
| Equipamentos: Siglas e operações .....                                                                                                         | 27  |
| Técnicas de conversação ao telefone .....                                                                                                      | 33  |
| Atuação do Atendente/Operador: voz, interesse, calma e sigilo. A voz e suas funções .....                                                      | 39  |
| Postura de comunicação .....                                                                                                                   | 42  |
| Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções ..... | 46  |
| Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas .....                                                                                          | 57  |
| Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas .....                                                                                | 62  |
| Legislação: Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018) .....                                                                  | 67  |
| Lei de Acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011) .....                                                                                  | 90  |
| Lei Municipal nº 6.399, de 12 de agosto de 2013 .....                                                                                          | 103 |
| Noções básicas das normas de Rádio Comunicação .....                                                                                           | 110 |
| Código internacional de Comunicação - Código Q .....                                                                                           | 117 |
| Código Fonético Internacional.....                                                                                                             | 123 |
| Questões .....                                                                                                                                 | 128 |
| Gabarito .....                                                                                                                                 | 133 |

# 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 compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:



O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves  $\{\}$ . Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos. Exemplo:  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$ .

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

### 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  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

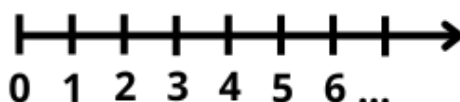
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$  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.



## Noções de Informática

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

### Principais Características e Novidades

– **Menu Iniciar:** O Menu Iniciar, ausente no Windows 8, retorna com melhorias no Windows 10. Ele combina os blocos dinâmicos (tiles) do Windows 8 com o design tradicional do Windows 7, permitindo fácil acesso a programas, configurações e documentos recentes.

– **Assistente Virtual Cortana:** A Cortana é uma assistente digital que permite realizar tarefas por comandos de voz, como enviar e-mails, configurar alarmes e pesquisar na web. Este recurso é similar ao Siri da Apple e ao Google Assistant.

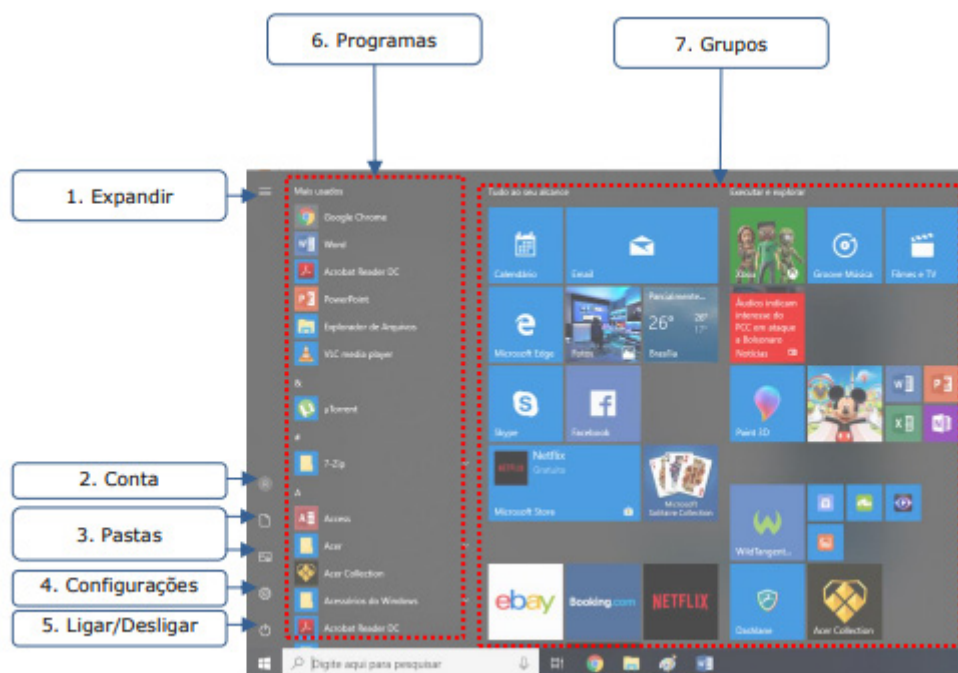
– **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.

– **Múltiplas Áreas de Trabalho:** Esse recurso permite criar várias áreas de trabalho para organizar melhor as tarefas e aplicativos abertos, sendo útil para multitarefas ou organização de projetos.

### Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

#### Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar



## Conhecimentos Específicos

### PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é uma atividade essencial para qualquer instituição, seja ela pública ou privada. Um serviço de qualidade não apenas melhora a imagem da organização, mas também facilita a resolução de demandas e promove a satisfação do público.

Para garantir um atendimento eficaz, é fundamental que os profissionais adotem princípios como comunicação clara, empatia, cordialidade, ética e profissionalismo.

#### ► Importância da comunicação clara e eficiente

A comunicação é a base do atendimento ao público, pois permite que as informações sejam transmitidas de forma precisa e compreensível. No contexto do operador de rádio e telefonia, a clareza e a eficiência na comunicação são ainda mais relevantes, já que muitas interações ocorrem a distância.

#### Características da comunicação eficaz:

Para que a comunicação seja eficiente, é essencial considerar os seguintes aspectos:

- **Objetividade:** Transmitir as informações de maneira direta, evitando ambiguidades.
- **Linguagem adequada:** Utilizar termos compreensíveis ao público, evitando jargões técnicos quando não forem necessários.
- **Tom de voz:** No atendimento telefônico, o tom de voz influencia a percepção do interlocutor sobre a disposição do atendente em ajudar.
- **Escuta ativa:** Demonstrar atenção ao que o usuário está dizendo, evitando interrupções desnecessárias e confirmando o entendimento da solicitação.

No caso de operadores de rádio e telefonia, a comunicação precisa ser ainda mais cuidadosa, pois o contato ocorre sem expressões faciais ou gestos, tornando essencial o uso correto da voz e das palavras.

#### ► Empatia e cordialidade no atendimento

A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo suas necessidades e emoções. No atendimento ao público, essa habilidade é fundamental para oferecer um serviço humanizado e eficiente.

#### Como demonstrar empatia no atendimento:

- **Ouvir atentamente:** Prestar atenção ao que o interlocutor está dizendo, sem distrações.
- **Manter a calma:** Mesmo diante de situações difíceis, é essencial manter um tom de voz tranquilo e profissional.
- **Demonstrar interesse:** Frases como “Entendo sua situação” ou “Vamos resolver isso juntos” mostram que o atendente está comprometido com a solução do problema.
- **Adaptar a comunicação ao público:** Falar de forma acessível e respeitosa, considerando o perfil de quem está sendo atendido.

A cordialidade também é um fator essencial para um bom atendimento. Cumprimentos educados, um tom de voz agradável e um atendimento respeitoso fazem toda a diferença na experiência do usuário.