



Prefeitura de Itaquaquecetuba- SP
Agente Administrativo e Agente Administrativo – Ipsmi

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia oficial	1
Acentuação gráfica.....	4
Flexão nominal e verbal	7
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	15
Emprego de tempos e modos verbais. Vozes do verbo	20
Concordância nominal e verbal	21
Regência nominal e verbal	23
Ocorrência da crase	26
Pontuação	27
Interpretação de texto.....	32
Questões	34
Gabarito.....	45

RACIOCÍNIO LÓGICO

Estrutura lógica de relações conflituosas entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Equivalências lógicas	1
Orientação no plano, no espaço e no tempo. Exercícios envolvendo datas e calendários.....	20
Diagramas lógicos	23
Sequência de números, figuras e letras	26
Questões	28
Gabarito.....	34

ATUALIDADES

Fatos políticos, esportivos, culturais, econômicos e sociais ocorridos no Brasil e no mundo, veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, internet e televisão nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data de publicação do Edital	1
--	---

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou via e-mail. ...	1
Técnicas de arquivamento	10
Rotinas administrativas	23
Trabalho em equipe.....	25
Pacote office 2016 (word e excel)	27
Internet: navegação internet, conceitos de url, links, sites, busca e impressão de páginas.	45
Correio eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos (gmail, outlook e webmail)	51
Questões que simulam a rotina do trabalho diário	55
Questões	55
Gabarito.....	60

SUMÁRIO



Definições

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras.

Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acentos graves); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

– **Os acentos:** esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

– **O alfabeto:** é a base de diversos sistemas de escrita. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

– **As letras K, Y e W:** antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico.

As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

- Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como *Km* (quilômetro), *W* (watt) e *Kg* (quilograma).
- Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York etc.

– **Relação som X grafia:** confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

– **«ch» ou «x»?:** deve-se empregar o X nos seguintes casos:

a) Em palavras de origem africana ou indígena.

Exemplo: oxum, abacaxi.

b) Após ditongos.

Exemplo: abaixar, faixa.

c) Após a sílaba inicial “en”.

Exemplo: enxada, enxergar.

d) Após a sílaba inicial “me”.

Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

– **s» ou «x»?:** utiliza-se o S nos seguintes casos:

a) Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”.

Exemplo: síntese, avisa, verminose.



Raciocínio Lógico

A habilidade de discernir e construir relações lógicas entre entidades diversas é uma competência fundamental no pensamento analítico. Ela permite que um indivíduo percorra informações e estabeleça conexões significativas, mesmo quando os elementos envolvidos são abstratos ou hipotéticos. Ao explorar este domínio, desenvolve-se a capacidade de extrair conclusões válidas e verificar a solidez das premissas subjacentes. Tal habilidade é crucial para a resolução de problemas complexos e para a tomada de decisões informadas em uma variedade de contextos.

Agora, veremos os conteúdos necessários para aprimorar essa habilidade:

ESTRUTURAS LÓGICAS

Antes de tudo, é essencial compreender o conceito de proposições. Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO:** uma proposição não pode ser verdadeira E falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO:** toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”

Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!

- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.

- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) – $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.



BRASIL

HISTÓRIA DO BRASIL

Na História do Brasil, estão relacionados todos os assuntos referentes à história do país. Sendo assim, o estudo e o ensino de História do Brasil abordam acontecimentos que se passaram no espaço geográfico brasileiro ou que interferiram diretamente em nosso país.

Portanto, os povos pré-colombianos que habitavam o território que hoje corresponde ao Brasil antes da chegada dos portugueses fazem parte da história de nosso país. Isso é importante de ser mencionado porque muitas pessoas consideram que a história brasileira iniciou-se com a chegada dos portugueses, em 1500.

Nossa história é marcada pela diversidade em sua formação, decorrente dos muitos povos que aqui chegaram para desbravar e conquistar nossas terras.

Esse processo de colonização e formação de uma nova sociedade se deu através de muitos movimentos e manifestações, sempre envolvendo interesses e aspectos sociais, políticos e econômicos.

Movimentos esses que estão entrelaçados entre si, em função dos fatores que os originavam e dos interesses que por traz deles se apresentavam.

Diante disso, faremos uma abordagem sobre nossa história, desde o tempo da colonização portuguesa, até os dias de hoje, abordando os movimentos que ao longo do tempo foram tecendo as condições para que nosso Brasil apresente hoje essas características políticas-sócio-econômicas.

Embora os portugueses tenham chegado ao Brasil em 1500, o processo de colonização do nosso país teve início somente em 1530. Nestes trinta primeiros anos, os portugueses enviaram para as terras brasileiras algumas expedições com objetivos de reconhecimento territorial e construção de feitorais para a exploração do pau-brasil. Estes primeiros portugueses que vieram para cá circularam apenas em territórios litorâneos. Ficavam alguns dias ou meses e logo retornavam para Portugal. Como não construíram residências, ou seja, não se fixaram no território, não houve colonização nesta época.

Neste período também ocorreram os primeiros contatos com os indígenas que habitavam o território brasileiro. Os portugueses começaram a usar a mão-de-obra indígena na exploração do pau-brasil. Em troca, ofereciam objetos de pequeno valor que fascinavam os nativos como, por exemplo, espelhos, apitos, chocalhos, etc.

O início da colonização

Preocupado com a possibilidade real de invasão do Brasil por outras nações (holandeses, ingleses e franceses), o rei de Portugal Dom João III, que ficou conhecido como “o Colonizador”, resolveu enviar ao Brasil, em 1530, a primeira expedição com o objetivo de colonizar o litoral brasileiro. Povoando, protegendo e desenvolvendo a colônia, seria mais difícil de perdê-la para outros países. Assim, chegou ao Brasil a expedição chefiada por Martim Afonso de Souza com as funções de estabelecer núcleos de povoamento no litoral, explorar metais preciosos e proteger o território de invasores. Teve início assim a efetiva colonização do Brasil.

Nomeado capitão-mor pelo rei, cabia também à Martim Afonso de Souza nomear funcionários e distribuir sesmarias (lotes de terras) à portugueses que quisessem participar deste novo empreendimento português.

A colonização do Brasil teve início em 1530 e passou por fases (ciclos) relacionadas à exploração, produção e comercialização de um determinado produto.



Conhecimentos Específicos

Recomendações Básicas para o Atendimento Telefônico

- Atender o telefone no segundo ou terceiro toque, se possível. Caso contrário, pedir desculpas pela demora no atendimento.
- Identificar seu nome e o da empresa imediatamente. Em seguida diga bom dia ou boa tarde ou boa noite. Logo após pergunte: “em que posso ajudar?”;
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc.;
- Ter sempre à mão material (caneta, lápis, papel) para fazer as anotações e lembrar o que foi solicitado pelo interlocutor.
- Usar vocabulário adequado e correto. Ser breve.
- Prestar atenção na postura. Evitar falar mexendo com as mãos, gesticular demais, roer unhas, mexer nos cabelos.
- Sorrir e falar com entusiasmo. Cuidar para não falar mole ou alto demais. Recomenda-se ouvir a voz gravada ou perguntar a um amigo.
- Utilizar o nome do interlocutor e expressar o desejo de ajudá-lo. Usar expressões mágicas: por favor, por gentileza, muito obrigado(a).
- Evitar vícios de linguagem, gírias, dengos, diminutivos, expressões repetitivas e vulgares, cacoetes verbais.
- Direcionar o interlocutor com rapidez e eficácia, obtendo o máximo de informações necessárias.
- Não tapar o bocal, fumar, mastigar, bocejar, espirrar, tossir.
- Quem “passa” quem primeiro?? A cortesia oficial manda aguardar quem efetuou a chamada, exceto se quem a faz for hierarquicamente superior à pessoa solicitada.
- Contornar obstáculos internos por meio de códigos de atendimento.
- O número telefônico deve ser pronunciado algarismo por algarismo.
- O algarismo 6 (seis) deve ser pronunciado como meia. O número 11 (onze) deve ser pronunciado como onze, e não um, um.
- Dar uma pausa maior após falar o prefixo e a cada dois algarismos de um número telefônico.

Outros Pontos Relevantes

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso;
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;
- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar;
- Não deixe o telefone fora do gancho.
- O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação;
- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos;