Câmara Municipal de Guaíra- SP

Agente de Atendimento e Administração

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto 1

Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras 2

Ortografia Oficial 7

Pontuação 8

Acentuação 13

Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações) 15

Concordância verbal e nominal 27

Regência verbal e nominal 29

Crase 32

Sintaxe 33

Questões 41

Gabarito 52

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema 1

Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades 6

Razões e Proporções, Divisão Proporcional 20

Regra de Três Simples 25

Porcentagem e Juros Simples 25

Sistema de Medidas Legais 29

Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume 34

Raciocínio Lógico 40

Questões 47

Gabarito 55

Maxi Educa

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público 1
Uso de equipamentos de escritório 5
Agenda 6
Noções de rotinas da área administrativa 11
Ética profissional e sigilo profissional 12
Redação Oficial: Manual de Redação da Presidência da República 16
Formas de tratamento e abreviação mais utilizadas 34
Distribuição de materiais: Características das modalidades de transporte; Estrutura para distribuição 40
Noções de arquivologia; Arquivística: princípios e conceitos, Legislação arquivística .. 50
Gestão de documentos 51
Protocolo: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos 53
Arquivamento de documentos: Classificação de documentos de arquivo; Arquivamento e ordenação de documentos de arquivo; Tabela de temporalidade de documentos de arquivo; Acondicionamento e armazenamento de documentos de arquivo; Preservação e conservação de documentos de arquivo; Triagem e eliminação de documentos e processos; Digitalização de documentos; Controle de qualidade da digitalização 54
Postura profissional; Relações Interpessoais 67
Atendimento telefônico 69
Organização do local de trabalho 76
Hierarquia 84
Questões 85
Gabarito 91

CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

MS-Windows 10 ou versões mais recentes: área de trabalho, área de transferência, íconesbarra de tarefas e ferramentas, comandos e recursos; unidades de armazenamento; conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos; visualização, exibição e manipulação de arquivos e pastas; uso dos menus, programas e aplicativos; painel de controle; interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010 ou versões mais recentes 1
MS-Word 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; editoração e processamento de textos; propriedades e estrutura básica dos documentos; distribuição de conteúdo na página; formatação; cabeçalho e rodapé; tabelas; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; envelopes, etiquetas, mala-direta; caixas de texto 24

SUMÁRIO

SUMÁRIO

MS-Excel 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; funcionalidades e estrutura das planilhas; configuração de painéis e células; linhas, colunas, pastas, tabelas e gráficos; formatação; uso de fórmulas, funções e macros; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; controle de quebras e numeração de páginas; validação de dados e obtenção de dados externos; filtragens e classificação de dados **34**

Correio Eletrônico: comandos, atalhos e recursos; uso do correio eletrônico; preparo e envio de mensagens; anexação de arquivos; modos de exibição; organização de e-mails, gerenciador de contatos **43**

Internet: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos dos principais navegadores; navegação e princípios de acesso à internet; downloads; conceitos de URL, links, sites, vírus, busca e impressão de páginas **48**

Questões **58**

Gabarito **67**

Língua Portuguesa

Interpretar um texto quer dizer dar sentido, inferir, chegar a uma conclusão do que se lê. A interpretação é muito ligada ao subentendido. Sendo assim, ela trabalha com o que se pode deduzir de um texto.

A interpretação implica a mobilização dos conhecimentos prévios que cada pessoa possui antes da leitura de um determinado texto, pressupõe que a aquisição do novo conteúdo lido estabeleça uma relação com a informação já possuída, o que leva ao crescimento do conhecimento do leitor, e espera que haja uma apreciação pessoal e crítica sobre a análise do novo conteúdo lido, afetando de alguma forma o leitor.

Sendo assim, podemos dizer que existem diferentes tipos de leitura: uma leitura prévia, uma leitura seletiva, uma leitura analítica e, por fim, uma leitura interpretativa.

É muito importante que você:

– Assista os mais diferenciados jornais sobre a sua cidade, estado, país e mundo;

– Se possível, procure por jornais escritos para saber de notícias (e também da estrutura das palavras para dar opiniões);

– Leia livros sobre diversos temas para sugar informações ortográficas, gramaticais e interpretativas;

– Procure estar sempre informado sobre os assuntos mais polêmicos;

– Procure debater ou conversar com diversas pessoas sobre qualquer tema para presenciar opiniões diversas das suas.

Dicas para interpretar um texto:

– Leia lentamente o texto todo: no primeiro contato com o texto, o mais importante é tentar compreender o sentido global do texto e identificar o seu objetivo.

– Releia o texto quantas vezes forem necessárias. Assim, será mais fácil identificar as ideias principais de cada parágrafo e compreender o desenvolvimento do texto.

– Sublinhe as ideias mais importantes: sublinhar apenas quando já se tiver uma boa noção da ideia principal e das ideias secundárias do texto.

– Separe fatos de opiniões. O leitor precisa separar o que é um fato (verdadeiro, objetivo e comprovável) do que é uma opinião (pessoal, tendenciosa e mutável).

– Retorne ao texto sempre que necessário. Além disso, é importante entender com cuidado e atenção os enunciados das questões.

– Reescreva o conteúdo lido. Para uma melhor compreensão, podem ser feitos resumos, tópicos ou esquemas.

Além dessas dicas importantes, você também pode grifar palavras novas, e procurar seu significado para aumentar seu vocabulário, fazer atividades como caça-palavras, ou cruzadinhas são uma distração, mas também um aprendizado.

Não se esqueça, além da prática da leitura aprimorar a compreensão do texto e ajudar a aprovação, ela também estimula nossa imaginação, distrai, relaxa, informa, educa, atualiza, melhora nosso foco, cria perspectivas, nos torna reflexivos, pensantes, além de melhorar nossa habilidade de fala, de escrita e de memória.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação e/ou desenvolvimento e a conclusão do texto.

Matemática

A resolução de problemas é um aspecto fundamental da matemática que envolve a aplicação de conceitos, fórmulas e raciocínio lógico para encontrar soluções para uma variedade de questões. Este processo não só aprimora a compreensão matemática, mas também desenvolve habilidades críticas de pensamento. A seguir, apresentamos um guia detalhado para a resolução de problemas matemáticos.

Etapas para Resolver Problemas Matemáticos

1. Compreensão do Problema:

– Leia cuidadosamente o enunciado do problema e certifique-se de entendê-lo completamente.

– Identifique os dados fornecidos, as incógnitas a serem encontradas e as restrições dadas.

2. Planejamento:

– Decida quais métodos matemáticos ou fórmulas são relevantes para o problema.

– Use diagramas, gráficos ou tabelas para visualizar o problema.

– Se o problema for complexo, divida-o em partes menores e mais gerenciáveis.

3. Execução:

– Siga o plano desenvolvido e execute os cálculos necessários.

– Mantenha os dados e cálculos organizados para evitar confusões.

– Aplique o raciocínio lógico para seguir passo a passo até a solução.

4. Verificação:

– Verifique se todos os cálculos foram feitos corretamente.

– Certifique-se de que a solução atende a todas as condições do problema.

– Veja se a resposta faz sentido no contexto do problema.

5. Comunicação:

– Apresente a solução de forma clara e estruturada.

– Detalhe o processo e o raciocínio utilizados para chegar à solução.

– Utilize a terminologia matemática correta para evitar ambiguidades.

Técnicas Comuns para Resolução de Problemas

Ao resolver problemas, é frequentemente necessário traduzir a linguagem comum para a linguagem matemática. Aqui estão algumas correspondências comuns:

Linguagem da questão	Linguagem Matemática
Preposições “da”, “de”, “do”	Multiplicação (* ou .)
Preposição “por”	Divisão (÷)
Verbos “equivale a”, “será”, “é”	Igualdade (=)
Pronomes interrogativos “qual”, “quanto”	Incógnita (x)
Um número	x
O dobro de um número	2x
O triplo de um número	3x

Conhecimentos Específicos

No ambiente de negócios atual, 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.

WINDOWS 10

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.

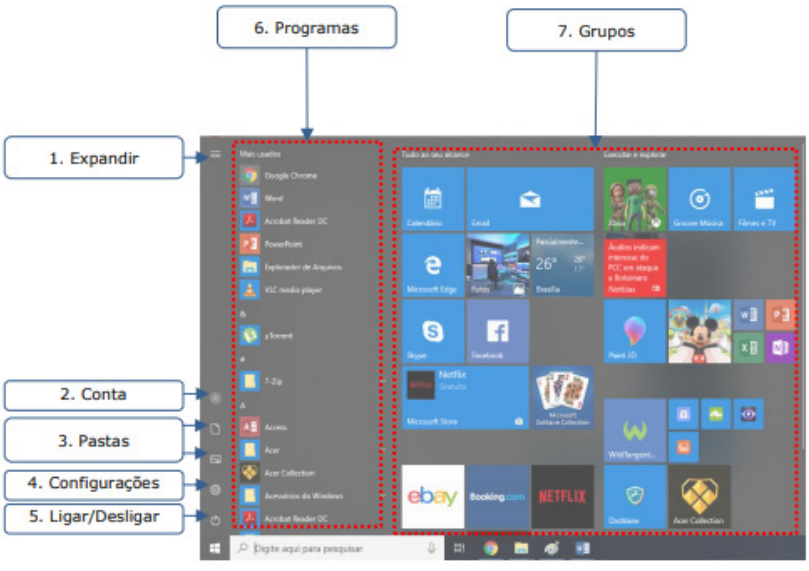
− **Microsoft Edge:** O navegador Edge substituiu o Internet Explorer no Windows 10. Ele é mais rápido e seguro, oferecendo recursos como anotações em páginas web e integração com a Cortana para pesquisas rápidas.

− **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