



**Prefeitura de Volta Grande - MG**  
*Atendente*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de texto .....	1
Fonema e letra: dígrafo, encontros vocálicos, encontros consonantais e divisão silábica.....	6
Substantivo: próprio, comum, simples, composto, concreto, abstrato, coletivo, gênero (masculino e feminino), número (singular e plural) e grau (aumentativo e diminutivo). Artigo. Adjetivo: simples, flexão de gênero e número, adjetivos pátrios. Numeral: cardinal, ordinal, multiplicativo, fracionário. Pronomes pessoais e possessivos. Verbo: noções de tempo presente, passado e futuro .....	8
Concordância nominal.....	27
Vocabulário. Significação das palavras: sinônimos e antônimos .....	29
Ortografia (escrita correta das palavras).....	30
Acentuação gráfica.....	32
Pontuação .....	34
Questões .....	38
Gabarito.....	54

## RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas. raciocínio sequencial, formação de conceitos e discriminação de elementos .....	1
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal; raciocínio matemático (que envolva, dentre outros, conjuntos numéricos racionais e reais – operações, propriedades, problemas envolvendo as quatro operações nas formas fracionária e decimal, conjuntos numéricos complexos, números e grandezas proporcionais, razão e proporção, divisão proporcional, regra de três simples e composta, porcentagem); orientação espacial e temporal .....	13
Questões .....	53
Gabarito.....	60

# SUMÁRIO



## CONHECIMENTOS GERAIS

Domínio de tópicos relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações históricas a nível municipal, regional, nacional e internacional ..... 1

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O papel do(a) atendente.....	1
Marketing pessoal .....	3
Relacionamento interpessoal .....	5
Processo de comunicação .....	7
Atendimento telefônico. Atendimento ao público .....	9
Técnicas de recepção e atendimento.....	13
Qualidade na recepção do público .....	15
Agendamentos e tipos de agendas .....	18
Fluxo de entrada e saída de documentos .....	18
Tipos de arquivos .....	21
Ergonomia .....	38
Relações humanas no trabalho.....	38
Redação oficial .....	43
Ética profissional .....	60
Questões .....	64
Gabarito.....	69

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



## Raciocínio Lógico e Matemático

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

### ESTRUTURAS LÓGICAS

Antes de tudo, é essencial compreender o conceito de proposições. Uma proposição é definida como uma sentença declarativa à qual podemos atribuir um único valor lógico: verdadeiro ou falso, nunca ambos. Em outras palavras, trata-se de uma sentença que pode ser considerada fechada.

Existem diferentes tipos de proposições, sendo as principais:

– **Sentenças abertas:** são sentenças para as quais não é possível atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, e, portanto, não são consideradas frases lógicas.

Exemplos incluem:

**Frases interrogativas:** “Quando será a prova?”, “Estudou ontem?”, “Fez sol ontem?”.

**Frases exclamativas:** “Gol!”, “Que maravilhoso!”.

**Frases imperativas:** “Estude e leia com atenção.”, “Desligue a televisão.”.

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

– **Sentença fechada:** Uma sentença lógica é aquela que admite um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso.

### Proposições simples e compostas

Proposições simples, também conhecidas como atômicas, são aquelas que NÃO contêm nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. Elas são designadas pelas letras latinas minúsculas p, q, r, s..., sendo chamadas de letras proposicionais.

Por outro lado, proposições compostas, também conhecidas como moleculares ou estruturas lógicas, são formadas pela combinação de duas ou mais proposições simples. Elas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P, Q, R, S..., também chamadas de letras proposicionais.

É importante ressaltar que TODAS as proposições compostas são formadas por duas ou mais proposições simples.

### Proposições Compostas – Conectivos

As proposições compostas são constituídas por proposições simples conectadas por conectivos, os quais determinam seu valor lógico. Isso pode ser observado na tabela a seguir:

Operação	Conectivo	Estrutura Lógica	Tabela verdade						
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr> <td>p</td> <td>~p</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>F</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>V</td> </tr> </table>	p	~p	V	F	F	V
p	~p								
V	F								
F	V								



## **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.

Vale ressaltar que a colonização do Brasil não foi pacífica, pois teve como características principais a exploração territorial, uso de mão-de-obra escrava (indígena e africana), utilização de violência para conter movimentos sociais e apropriação de terras indígenas.



## Conhecimentos Específicos

O(a) atendente desempenha um papel fundamental em qualquer organização que valoriza a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Atuando como a linha de frente no relacionamento com o público, o(a) atendente é muitas vezes a primeira e, em alguns casos, a única interação direta que os clientes têm com a empresa. Por isso, sua função vai muito além de simplesmente responder perguntas ou realizar vendas; o(a) atendente é um embaixador da marca, responsável por criar uma experiência positiva, resolver problemas e garantir que os clientes saiam satisfeitos.

### Funções e Responsabilidades do(a) Atendente

O papel do(a) atendente é multifacetado e envolve uma série de funções e responsabilidades que são cruciais para o funcionamento eficiente da empresa e para a manutenção de altos níveis de satisfação do cliente. Algumas das principais responsabilidades incluem:

#### 1. Atendimento ao Cliente:

- O atendimento ao cliente é a função central do(a) atendente. Isso envolve receber clientes, seja presencialmente, por telefone, ou através de canais digitais, como e-mail e chat. O(a) atendente deve ser capaz de ouvir ativamente, compreender as necessidades e preocupações dos clientes, e responder de maneira clara, educada e eficiente. Esse atendimento inclui fornecer informações sobre produtos e serviços, esclarecer dúvidas, e guiar o cliente durante todo o processo de compra ou solicitação de serviço.

#### 2. Resolução de Problemas:

- Uma parte significativa do trabalho do(a) atendente envolve a resolução de problemas que os clientes possam enfrentar. Isso pode variar desde questões simples, como dificuldades para encontrar um produto, até problemas mais complexos, como lidar com uma reclamação ou uma devolução. O(a) atendente deve ser proativo(a) na busca de soluções, garantindo que os problemas sejam resolvidos de forma satisfatória e rápida, minimizando o impacto negativo para o cliente e para a empresa.

#### 3. Processamento de Transações:

- Em muitas situações, o(a) atendente é responsável pelo processamento de transações, como vendas, pagamentos e devoluções. Isso exige atenção aos detalhes, conhecimento dos sistemas de ponto de venda (PDV) ou outras plataformas digitais, e a capacidade de lidar com dinheiro e outras formas de pagamento de maneira segura e precisa. Além disso, o(a) atendente deve garantir que todas as transações sejam registradas corretamente e que os clientes recebam todos os comprovantes necessários.

#### 4. Suporte e Orientação:

- Além de realizar vendas, o(a) atendente muitas vezes atua como um guia para os clientes, ajudando-os a tomar decisões informadas sobre produtos e serviços. Isso envolve conhecer bem o portfólio da empresa, entender as necessidades específicas de cada cliente, e ser capaz de recomendar soluções que atendam a essas necessidades. O suporte pode ser técnico, como ajudar um cliente a configurar um produto, ou mais geral, como oferecer sugestões baseadas em tendências ou preferências.

#### 5. Gestão de Reclamações:

- Lidar com reclamações de clientes é uma parte inevitável do trabalho de um(a) atendente. Quando os clientes expressam insatisfação, é essencial que o(a) atendente permaneça calmo(a), empático(a), e disposto(a) a ouvir e compreender a perspectiva do cliente. O objetivo deve ser sempre transformar uma experiência negativa em uma oportunidade de reforçar a confiança do cliente na empresa, oferecendo soluções justas e satisfatórias.