



Prefeitura de Itapevi - SP
Recepcionista De Unidade De Saúde

LÍNGUA PORTUGUESA

| | |
|---|----|
| Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários) | 1 |
| Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras | 4 |
| Pontuação | 5 |
| Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem ... | 10 |
| Concordância verbal e nominal | 23 |
| Regência verbal e nominal | 25 |
| Colocação pronominal | 28 |
| Crase | 30 |
| Questões | 32 |
| Gabarito | 42 |

MATEMÁTICA

| | |
|---|----|
| Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal | 1 |
| Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum | 3 |
| Razão e proporção | 12 |
| Regra de três simples ou composta | 17 |
| Porcentagem | 19 |
| Equações do 1.º ou do 2.º grau | 21 |
| Sistema de equações do 1º grau | 26 |
| Grandezas e medidas: quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa | 29 |
| Relação entre grandezas: tabela ou gráfico | 35 |
| Tratamento da informação: média aritmética simples | 39 |
| Noções de geometria: forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales | 40 |
| Questões | 54 |
| Gabarito | 62 |

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

| | |
|--|----|
| Rotina administrativa básica..... | 1 |
| Conhecimentos básicos em técnicas de arquivo. Tipos de arquivo. Gestão de documentos. Protocolo..... | 2 |
| Organização do trabalho na repartição pública: utilização da agenda, uso e manutenção preventiva de equipamentos, economia de suprimentos, organização do local de trabalho..... | 20 |
| Relações pessoais no ambiente de trabalho: hierarquia. Comunicação interpessoal e solução de conflitos..... | 36 |
| Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções..... | 38 |
| Noções básicas de atendimento ao público; excelência no atendimento ao público; o enfoque na qualidade; o atendimento presencial e por telefone (princípios básicos); técnicas de conversação ao telefone..... | 42 |
| Fraseologia adequada para atendimento presencial e telefônico..... | 44 |
| Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas..... | 45 |
| Meios de transmissão de chamadas: como utilizar corretamente o serviço..... | 47 |
| Questões..... | 48 |
| Gabarito..... | 54 |

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 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 captar, 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 habilidade de resolver problemas matemáticos é aprimorada através da prática e do entendimento dos conceitos fundamentais. Neste contexto, a manipulação de números racionais, seja em forma fracionária ou decimal, mostra-se como um aspecto essencial. A familiaridade com essas representações numéricas e a capacidade de transitar entre elas são competências essenciais para a resolução de uma ampla gama de questões matemáticas. Vejamos alguns exemplos:

01. (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP) Em um condomínio, a caixa d'água do bloco A contém 10 000 litros a mais de água do que a caixa d'água do bloco B. Foram transferidos 2 000 litros de água da caixa d'água do bloco A para a do bloco B, ficando o bloco A com o dobro de água armazenada em relação ao bloco B. Após a transferência, a diferença das reservas de água entre as caixas dos blocos A e B, em litros, vale

- (A) 4 000.
- (B) 4 500.
- (C) 5 000.
- (D) 5 500.
- (E) 6 000.

Resolução:

$$A = B + 10000 \quad (I)$$

$$\text{Transferidos: } A - 2000 = 2.B, \text{ ou seja, } A = 2.B + 2000 \quad (II)$$

Substituindo a equação (II) na equação (I), temos:

$$2.B + 2000 = B + 10000$$

$$2.B - B = 10000 - 2000$$

$$B = 8000 \text{ litros (no início)}$$

$$\text{Assim, } A = 8000 + 10000 = 18000 \text{ litros (no início)}$$

Portanto, após a transferência, fica:

$$A' = 18000 - 2000 = 16000 \text{ litros}$$

$$B' = 8000 + 2000 = 10000 \text{ litros}$$

$$\text{Por fim, a diferença é de : } 16000 - 10000 = 6000 \text{ litros}$$

Resposta: E.

02. (EBSERH/ HUSM/UFMS/RS – Analista Administrativo – AOCP) Uma revista perdeu $\frac{1}{5}$ dos seus 200.000 leitores.

Quantos leitores essa revista perdeu?

- (A) 40.000.
- (B) 50.000.
- (C) 75.000.



Conhecimentos Específicos

A rotina administrativa básica é um conjunto de atividades essenciais que garantem o bom funcionamento de uma organização. Essas atividades envolvem a gestão eficiente dos recursos, a organização de tarefas e a coordenação de processos internos. Compreender e dominar essa rotina é fundamental para quem deseja atuar na área administrativa, especialmente em órgãos públicos.

1. Gestão de Documentos

A gestão de documentos é uma atividade central na rotina administrativa. Ela envolve a criação, o arquivamento, a organização e a manutenção de documentos e arquivos. Nos órgãos públicos, a gestão documental deve seguir normas e regulamentos específicos, garantindo a acessibilidade e a integridade dos dados.

Principais Atividades:

- Protocolo de documentos.
- Organização de arquivos físicos e digitais.
- Controle de prazos para respostas e arquivamento.
- Elaboração de relatórios e atas de reuniões.

2. Atendimento ao Público

O atendimento ao público é uma função crítica, especialmente em ambientes governamentais. Envolve a recepção e o encaminhamento de cidadãos, a prestação de informações e o auxílio no preenchimento de formulários.

Principais Atividades:

- Recepção e triagem de visitantes.
- Atendimento telefônico e por e-mail.
- Orientação e encaminhamento de solicitações.
- Registro de atendimentos e encaminhamentos.

3. Gestão de Recursos Humanos

A administração de pessoal é um componente vital da rotina administrativa. Envolve a gestão de contratações, treinamentos, folha de pagamento e benefícios dos funcionários.

Principais Atividades:

- Recrutamento e seleção de novos colaboradores.
- Controle de ponto e gestão de assiduidade.
- Processamento da folha de pagamento.
- Organização de treinamentos e capacitações.

4. Gestão Financeira

A gestão financeira é essencial para a sustentabilidade de qualquer organização. Inclui a administração de receitas e despesas, a elaboração de orçamentos e a prestação de contas.