



FDT - Fundação de Apoio ao Idoso “Doutor Thomas” Técnico Municipal - Administrativa

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto: interpretação de texto (informativo, literário ou jornalístico).	1
Ortografia: emprego das letras.	2
Classes gramaticais: reconhecimento e flexão do substantivo, do adjetivo, do pronome e dos verbos regulares.	3
Sintaxe: reconhecimento dos termos da oração; reconhecimento das orações num período.	10
Concordância verbal; concordância nominal.....	17
colocação de pronomes;	19
ocorrência da crase	20
regência verbal; regência nominal.....	22
Pontuação: emprego da vírgula; emprego do ponto final.	24
Exercícios	28
gabarito.....	40

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados.....	1
Conjuntos e suas operações, diagramas	10
Números inteiros, racionais e reais e suas operações.....	13
Porcentagem e juros	25
Proporcionalidade direta e inversa	28
Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.....	31
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	34
Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos.....	52
Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas	63
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais	70
Problemas de contagem e noções de probabilidade	73

SUMÁRIO



Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área; Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância.....	77
Problemas de lógica e raciocínio.....	89
Gabarito.....	99

NOÇÕES DE LEGISLAÇÃO

Estatuto do Servidor Público de Manaus – Lei Municipal nº 1.118 de 1 de setembro de 1971.....	1
Estrutura Organizacional da FDT – Lei Municipal nº 1.509 de 21 de setembro de 2010.....	36
Processo Administrativo no Âmbito da Administração Pública Municipal – Lei Municipal nº 18 de junho de 2015	40
Cargos de provimento efetivo da FDT – Lei Municipal nº 2.528 de 4 de novembro de 2019.....	52
Regimento Interno da FDT – Decreto Municipal nº 2.584 de 23 de outubro de 2013..	61
Política Nacional do Idoso – Lei Federal nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994 e alterações	73
Atendimento Prioritário – Lei Federal nº 10.048 de 8 de novembro de 2000.....	77
Estatuto do Idoso – Lei Federal nº 10.741 de 1 de outubro de 2003.....	78
Resolução da Diretoria Colegiada – RDC 502/2021	98
Títulos X e XI – Dos Crimes Contra a Fé Pública e Dos Crimes Contra a Administração Pública – Código Penal Brasileiro	106
Exercícios.....	140
gabarito.....	143

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público;	1
Meios de Comunicação	3
Abreviações;	8
Agenda;	11
Comunicação.....	15
Comunicação telefônica	23
Noções de uso dos serviços de telefonia.....	24
Noções de arquivamento e procedimentos administrativos;.....	25
Atas; Ofícios; Memorandos; Cartas; Certidões; Atestados; Declarações; Procuração; Recebimento e remessa de correspondência oficial; Requerimento; Circulares; Tipos de correspondência; Portarias; Editais; Protocolo; Arquivo; Manual de Redação Oficial da Presidência.....	41
Exercícios.....	61
Gabarito.....	66



Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.



PROPOSIÇÃO

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 maravilhosos!

- 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.

Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

Exemplos

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

Exemplo

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

ATENÇÃO: TODAS as **proposições compostas são formadas por duas proposições simples.**



LEI Nº 1.118 - DE 01 DE SETEMBRO DE 1971

“DISPÕE SOBRE O ESTATUTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE MANAUS”

O doutor PAULO PINTO NERY, Prefeito Municipal de Manaus, usando de atribuições que lhe são conferidas em lei, etc., Faço saber que o Poder Legislativo decretou e eu sanciono a seguinte, LEI:

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta lei institui o regime jurídico dos Servidores do Município de Manaus.

Art. 2º Para os efeitos deste Estatuto, funcionário é a pessoa legalmente investida em cargo público.

Art. 3º Cargo público é o conjunto de deveres, atribuições e responsabilidades cometidas ao funcionário.

Art. 4º Os cargos são considerados de carreira ou isolados.

§1º São de carreira os que se integram em classes ou correspondem à certa e determinada função.

§2º São de isolados os que não se podem integrar em classes e correspondem à certa e determinada função.

Art. 5º Classe é o agrupamento de cargos que, por lei, tenham idêntica denominação, o mesmo conjunto de atribuições e responsabilidades e o mesmo padrão de vencimentos.

§1º As atribuições e responsabilidades pertinentes a cada classe serão descritas em regulamento, incluindo, entre outras, as seguintes indicações: denominação, código, descrição, sintética, exemplos típicos de tarefa, qualificação mínima para o exercício do cargo, e, se for o caso, requisito legal ou especial.

§2º Respeitada essa regulamentação, aos funcionários da mesma carreira podem ser cometidas as atribuições de suas diferentes classes.

§3º É vedado atribuir aos funcionários encargos ou serviços diversos dos de sua carreira ou cargo.

Art. 6º Carreira é a série de classe, escalonadas segundo o nível de complexidade das atribuições e grau de responsabilidade.

Art. 7º Não haverá equivalência entre as diferentes carreiras, quanto às suas atribuições funcionais.

§1º - É vedada a vinculação ou a equiparação de qualquer natureza para efeito de remuneração do pessoal do serviço público municipal.

§2º - Haverá igualdade de denominação dos cargos equivalentes e paridade de vencimento e vantagens entre os funcionários da Prefeitura e da Câmara Municipal.

Art. 8º Quadro é o conjunto de carreiras e cargos isolados.

LIVRO I

DA INVESTIDURA, DO EXERCÍCIO E DA VACÂNCIA DOS CARGOS PÚBLICOS

TÍTULO I

DO PROVIMENTO

CAPÍTULO I

DAS FORMAS E DOS REQUISITOS DO PROVIMENTO

Art. 9º Os cargos públicos serão providos por:

I - nomeação;

II - promoção;



Conhecimentos Específicos

A maior dificuldade da maioria das organizações é conquistar clientes, sejam novos ou reativar os já existentes. Cada vez mais, uma tarefa difícil de ser alcançada e que depende ainda mais de muitas áreas envolvidas na relação com o consumidor. Porém, um ponto principal de qualquer relação com esse cliente e que muitas empresas não se atentam como deveriam é o atendimento que suas equipes oferecem.

Muitas vezes, um único atendimento errado ou com falta de vontade pode atrapalhar um relacionamento de meses e, quem sabe ainda, atrapalhar futuros clientes que poderiam ser indicados por ele. Por esse motivo muitas organizações investem cada vez mais no treinamento e aperfeiçoamento do atendimento de seus funcionários. Vamos analisar 3 tipos de atendimentos encontrados no mercado, tanto com clientes externos, quanto com clientes internos. Então vamos conhecê-los:

Atendimento Robotizado

Colocar pessoas despreparadas e sem perfil para atender o ativo mais importante da empresa pode custar muito caro. Antes de pensar em atender alguém precisamos entender que estamos lidando com pessoas, criar um atendimento humanizado é a maneira mais correta de manter um bom relacionamento e encantar ainda mais seus clientes. Em alguns casos a empresa induz o funcionário a ser robotizado e seguir apenas o “script” fazendo com que ele não entenda o real sentido do atendimento.

Atendimento Básico

O objetivo desse perfil é encerrar logo o atendimento e anotar como mais um para sua “meta” sem se preocupar se entregou valor ao cliente, se resolveu seu problema ou ajudou com alguma dúvida, a intenção é se ver livre dele e começar outro para encerrar o dia o quanto antes. Se a empresa incentiva seus atendentes por quantidade de atendimentos (apenas) não tem como exigir nada diferente. Aqui mora o maior perigo do relacionamento com seus clientes ou futuros clientes, por um atendimento pela metade ou na correria, o consumidor busca outra empresa, seu concorrente que atende melhor, e não pensa duas vezes em fechar negócio lá se o atendimento for “bom”.

Atendimento Humanizado

O foco de qualquer empresa que busca relacionamento tem que ser a humanização, não existe oportunidade melhor senão no atendimento, aqui é a hora de mostrar que a empresa se preocupa com esse cliente de verdade, que o conhece e sabe suas preferências, tem um histórico de atendimentos anteriores e sabe qual a relação dele com a empresa, e o principal, quer ajudá-lo de qualquer maneira. Aproveitar a oportunidade para agradecer e dizer que é muito importante para a empresa e que está muito feliz em falar com ele. Encantá-lo com simpatia e boa vontade, sempre deixando claro que está ali para ajudar e não colocando bloqueios a sua frente.

Como fazer um bom Atendimento

Não é só investir em várias formas de atendimento que você vai resolver essa questão dentro da sua empresa. Você deve estar focado em fazer um bom atendimento, seja qual for o canal. Confira as instruções do presidente do Instituto Brasileiro de Coaching, José Roberto Marques.

1. Entenda o cliente

Um fator que determina o excelente atendimento é o entendimento sobre o que o cliente quer. Faça perguntas, investigue, deixe que ele exponha seus problemas e se coloque no lugar da pessoa.

2. Faça um bom pós venda

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido e tente manter um contato contínuo com ele. Crie formas de manter-se **presente**, seja por telefone ou e-mail, e coloque-se à disposição.

3. Trate o cliente pelo nome

No início da conversa, o profissional deve se apresentar falando seu nome e perguntando o nome do cliente. Assim, a pessoa cria um **vínculo** e a conversa se torna mais agradável.