



**IMA CAMPINAS**

*Assistente I - Atendimento e Informações ou Teleatendimento*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Fonética e fonologia: conceitos básicos – classificação dos fonemas – sílabas – encontros vocálicos – encontros consonantais – dígrafos – vogais – semivogais – separação de sílabas .....	1
Ortografia: conceitos básicos – o alfabeto – orientações ortográficas – uso do “porquê” – uso do hífen – ortoépia.....	2
Acentuação: conceitos básicos – acentuação tônica – acentuação gráfica – os acentos – aspectos genéricos das regras de acentuação – as regras básicas – as regras especiais – hiatos – ditongos – formas verbais seguidas de pronomes – acentos diferenciais .....	5
Morfologia: estrutura e formação das palavras – conceitos básicos – processos de formação das palavras – derivação e composição – prefixos – sufixos – afixos – radicais – tipos de composição.....	7
Estudo dos verbos regulares e irregulares – verbos auxiliares – verbos defectivos – classe de palavras – flexão nominal e verbal – emprego de locuções – substantivo – artigo – adjetivo – numeral – pronome – locução verbal – advérbio – preposição – conjunção – interjeição – vozes verbais.....	9
Sintaxe: predicação verbal — orações coordenadas e subordinadas – termos ligados ao verbo: adjunto adverbial, agente da passiva, objeto direto e indireto, advérbio, vozes verbais – termos essenciais da oração – termos integrantes da oração – termos acessórios da oração – período .....	25
Concordância nominal – concordância verbal.....	31
Regência nominal – regência verbal .....	33
Pontuação .....	35
Colocação dos pronomes.....	40
Sintaxe de concordância – sintaxe de regência – sintaxe de colocação .....	42
Funções e empregos das palavras “que” e “se” .....	42
Sinais de pontuação .....	45
Semântica: sinônimos – antônimos – denotação e conotação .....	45
Figuras de linguagem: eufemismo; hipérbole; ironia; prosopopéia; catacrese; paradoxo – figuras de palavras: comparação; catacrese; metonímia – figuras de construção: elipse; hipérbato; pleonasma; silepse – figuras de pensamento: antítese .....	46
Vícios de linguagem .....	51
Problemas gerais da língua culta: o uso do hífen .....	53

# SUMÁRIO



O uso da crase .....	53
Análise, compreensão e interpretação de texto .....	54
Tipos de comunicação: descrição – narração – dissertação.....	58
Tipos de discurso .....	59
Coesão textual.....	63
Exercícios.....	65
Gabarito.....	81

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Avaliação de sequência lógica e coordenação viso-motora, orientação espacial e temporal. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio quantitativo e raciocínio sequencial. Sequência lógica de números, letras, palavras e figuras. ....	1
Formação de conceitos, discriminação de elementos, reversibilidade. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas premissas. Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. ....	20
Problemas lógicos com dados, figuras e palitos .....	38
Exercícios.....	42
Gabarito.....	48

## CONHECIMENTO TÉCNICO / LEGISLAÇÃO

Lei nº. 13.460, De 26 de junho de 2017 .....	1
Lei nº. 13.709, De 14 de agosto de 2018.....	7
Organização social e política do município .....	30
Organização e finalidade dos órgãos da administração direta do município .....	31
Exercícios.....	32
Gabarito.....	35

## INFORMÁTICA

Conhecimentos de processadores de texto, planilhas eletrônicas –pacote office e libre office, microsoft word e excel 2003/2007/2010 .....	1
Microsoft windows xp, vista, 7 (conhecimentos básicos de arquivos e pastas, utilização, instalação e configuração) .....	82
Conhecimentos de internet e correio eletrônico (configurações, navegadores, serviços on-line, e-mails e segurança) .....	105
Exercícios.....	119
Gabarito.....	127

# SUMÁRIO



## REDAÇÃO

A redação versará sobre tema relacionado à atualidade e/ou conhecimentos técnicos do programa de provas referente ao cargo/função .....	1
Exercícios .....	3
Gabarito .....	5

# SUMÁRIO



### **Fonética**

Segundo o dicionário Houaiss, fonética “é o estudo dos sons da fala de uma língua”. O que isso significa? A fonética é um ramo da Linguística que se dedica a analisar os sons de modo físico-articulador. Ou seja, ela se preocupa com o movimento dos lábios, a vibração das cordas vocais, a articulação e outros movimentos físicos, mas não tem interesse em saber do conteúdo daquilo que é falado. A fonética utiliza o Alfabeto Fonético Internacional para representar cada som.

Sintetizando: a fonética estuda o movimento físico (da boca, lábios...) que cada som faz, desconsiderando o significado desses sons.

### **Fonologia**

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Sintetizando: a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Bom, agora que sabemos que fonética e fonologia são coisas diferentes, precisamos de entender o que é fonema e letra.

**Fonema:** os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção: estamos falando de menores unidades de som, não de sílabas. Observe a diferença: na palavra pato a primeira sílaba é pa-. Porém, o primeiro som é pê (P) e o segundo som é a (A).

**Letra:** as letras são as menores unidades gráficas de uma palavra.

Sintetizando: na palavra pato, pa- é a primeira sílaba; pê é o primeiro som; e P é a primeira letra.

Agora que já sabemos todas essas diferenciações, vamos entender melhor o que é e como se compõe uma sílaba.

**Sílaba:** A sílaba é um fonema ou conjunto de fonemas que emitido em um só impulso de voz e que tem como base uma vogal.

A sílabas são classificadas de dois modos:

#### **Classificação quanto ao número de sílabas:**

As palavras podem ser:

- Monossílabas: as que têm uma só sílaba (pé, pá, mão, boi, luz, é...)
- Dissílabas: as que têm duas sílabas (café, leite, noites, caí, bota, água...)
- Trissílabas: as que têm três sílabas (caneta, cabeça, saúde, circuito, boneca...)
- Polissílabas: as que têm quatro ou mais sílabas (casamento, jesuíta, irresponsabilidade, paralelepípedo...)

#### **Classificação quanto à tonicidade**

As palavras podem ser:

- **Oxítonas:** quando a sílaba tônica é a última (ca-**fé**, ma-ra-cu-**já**, ra-**paz**, u-ru-**bu**...)
- **Paroxítonas:** quando a sílaba tônica é a penúltima (**me**-sa, sa-bo-**ne**-te, **ré**-gua...)
- **Proparoxítonas:** quando a sílaba tônica é a antepenúltima (**sá**-ba-do, **tô**-ni-ca, his-**tó**-ri-co...)

Lembre-se que:

**Tônica:** a sílaba mais forte da palavra, que tem autonomia fonética.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



## **RACIOCÍNIO VERBAL E MATEMÁTICO**

O raciocínio é o conjunto de atividades mentais que consiste na associação de ideias de acordo com determinadas regras. No caso do raciocínio verbal, trata-se da capacidade de raciocinar com conteúdos verbais, estabelecendo entre eles princípios de classificação, ordenação, relação e significados.

Ao contrário daquilo que se possa pensar, o raciocínio verbal é uma capacidade intelectual que tende a ser pouco desenvolvida pela maioria das pessoas. No nível escolar, por exemplo, disciplinas como as línguas centram-se em objetivos como a ortografia ou a gramática, mas não estimulam/incentivam à aprendizagem dos métodos de expressão necessários para que os alunos possam fazer um uso mais completo da linguagem.

Por outro lado, o auge dos computadores e das consolas de jogos de vídeo faz com que as crianças costumem jogar de forma individual, isto é, sozinhas (ou com outras crianças que não se encontrem fisicamente com elas), pelo que não é feito um uso intensivo da linguagem.

Uma terceira causa que se pode aqui mencionar para explicar o fraco raciocínio verbal é o fato de jantar em frente à televisão. Desta forma, perde-se o diálogo no seio da família e a arte de conversar.

Entre os exercícios recomendados pelos especialistas para desenvolver o raciocínio verbal, encontram-se as analogias verbais, os exercícios para completar orações, a ordem de frases e os jogos onde se devem excluir certos conceitos de um grupo.

Outras propostas implicam que sigam/respeitem certas instruções, corrijam a palavra inadequada (o intruso) de uma frase ou procurem/descubram antónimos e sinónimos de uma mesma palavra.

Caro aluno, raciocínio verbal, está presente no conteúdo de RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO (MATEMÁTICO), portanto estude este conteúdo.

## **MÚLTIPLOS E DIVISORES**

### **Múltiplos**

Um número é múltiplo de outro quando ao dividirmos o primeiro pelo segundo, o resto é zero.

### **Exemplo**

$$10 \div 2 = 5$$

$$12 \div 3 = 4$$

O conjunto de múltiplos de um número natural não-nulo é infinito e podemos consegui-lo multiplicando-se o número dado por todos os números naturais.

$$M(3) = \{0, 3, 6, 9, 12, \dots\}$$

### **Divisores**

Os números 12 e 15 são múltiplos de 3, portanto 3 é divisor de 12 e 15.

$$D(12) = \{1, 2, 3, 4, 6, 12\}$$

$$D(15) = \{1, 3, 5, 15\}$$

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal .

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.



### **MS OFFICE WORD 2003**

O Microsoft Word é o mais usado e conhecido editor de textos da atualidade. Com ele você pode escrever textos, criar currículos, certificados, mala direta e muito mais de uma maneira fácil e prática.

#### **Primeiros Passos**

Para poder ser inicializado, é necessário que o Word esteja instalado no sistema. Depois de instalá-lo, o ícone do Word estará contido dentro do Grupo chamado Microsoft Office e na área de trabalho do Windows. Dê um duplo clique no ícone do Word (visto abaixo) ou clique no botão iniciar, posicione o cursor sobre a seta programas, Microsoft Office e clicar no ícone correspondente ao word 2003/.



Ao iniciar o Word, ele sempre lhe dará um documento em branco, pronto para ser usado.



Redação nada mais é que organização de suas ideias em um texto escrito através de técnicas específicas. Abaixo então iremos ensinar como começar:

### — Estrutura da redação dissertativa

- Problema: Tema relatado para a elaboração da redação.
- Tese: Solução proposta para a resolução do problema mencionado.
- Argumentos: Itens a serem argumentados para defender a tese.

Em linhas gerais, de acordo com a figura abaixo, temos a estrutura básica de uma redação.

É recomendado escrever 30 linhas em uma redação.	
Parágrafo 1	Introdução
Parágrafo 2	Desenvolvimento do 1º argumento.
Parágrafo 3	Desenvolvimento do 2º argumento.
Parágrafo 4	Conclusão.

### — A introdução – Parágrafo 1

A introdução nada mais é que a apresentação do tema e a apresentação da tese. A introdução é um dos parágrafos mais importantes da redação, pois ali serão apresentados os assuntos a serem mencionados.

Na introdução deverão constar os seguintes itens:

- A tese deverá ser apresentada;
- Deverá chamar a atenção do leitor;
- Deverá apresentar os argumentos a serem desenvolvidos.

### Técnicas para montar uma introdução

• **Conceituar o tema:** Neste caso o autor define uma ideia, uma situação, de acordo o tema definido.

• **Apresentar dados estatísticos:** Neste caso é possível apresentar valores estatísticos sobre o tema proposto. É importante citar a fonte das informações.

• **Fazer perguntas:** Essas perguntas deverão ser feitas e respondidas no decorrer do desenvolvimento. Essa técnica é muito interessante, visto que é possível elaborar interrogativas e responde-las no decorrer do desenvolvimento, sendo assim, já se tem montado a ideia central dos parágrafos posteriores. Todas as perguntas deverão ser respondidas.

• **Contestar situações, definições ou opiniões:** É possível utilizar esta técnica, mas sempre respeitar a ética e cidadania.

• **Evidenciar argumentos em números:** Neste caso, é possível evidenciar problemas citando números e responde-los no decorrer do desenvolvimento. Esta técnica também é muito interessante, visto que se tem elaborados os assuntos dos próximos parágrafos.

• **Comparação:** Podemos criar comparações de características em geral, geograficamente, socialmente, culturalmente, etc.

• **Caracterizar espaços físicos, aberto os fechados:** Neste caso trata-se da descrição de um local para descrever o ambiente.

### — O desenvolvimento da argumentação – Parágrafos 2 e 3

A argumentação é um recurso cujo propósito é convencer o leitor alterando assim sua opinião.