



SARAH

Técnico em Atendimento ao Público

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão, interpretação e elaboração de textos de gêneros variados	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	7
Domínio da ortografia oficial.....	7
Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual	9
Emprego de tempos e modos verbais.....	11
Domínio da estrutura morfosintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto ..	15
Emprego das classes de palavras.....	20
Emprego dos sinais de pontuação	31
Concordância verbal e nominal	35
Regência verbal e nominal	37
Emprego do sinal indicativo de crase.....	40
Colocação dos pronomes átonos	41
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade	43
Significação das palavras.....	45
Exercícios	46
Gabarito.....	61

LÍNGUA INGLESA

Leitura e interpretação de texto.....	1
Vocabulário.....	2
Estrutura gramatical	37
Exercícios	43
Gabarito.....	48

SUMÁRIO



MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

Números inteiros: operações e propriedades. Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades.....	1
Razão e proporção. Regra de três simples.....	6
Porcentagem.....	10
Equação do 1º grau.....	13
Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade.....	15
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos.....	21
Raciocínio lógico. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais. Dedução. Conclusão.....	26
Princípios de contagem e probabilidade.....	36
Exercícios.....	42
Gabarito.....	49

CONHECIMENTOS GERAIS

Questões relacionadas à Política, à Economia, à Sociedade, à Saúde e Nutrição, à Ciência e Tecnologia, ao Meio Ambiente, à Educação, à Cultura, ao Esporte, à Religião, à Segurança, à Assistência Social, à Juventude, à Ética e Cidadania, e aos eventos contemporâneos divulgados na mídia local, nacional e internacional.....	1
Á História (Brasil e Mundo).....	37
Á Geografia (Brasil e Mundo).....	42
Exercícios.....	96
Gabarito.....	101

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Princípios do bom atendimento.....	1
Recepção e atendimento ao público interno e externo.	2
Qualidade no atendimento.	5
Relações humanas e relações públicas.....	8
Elementos do processo de comunicação.....	15
Tipos de interação: face a face, virtual e telefônica.	18
UX - Experiência do Usuário.	21
Administração de conflitos.....	23
Normas de comportamento no ambiente de trabalho.....	27

SUMÁRIO



Patrimônio público: conceitos, preservação e uso racional de recursos públicos.	44
Constituição Federal, artigos de 196 a 200.....	51
Ética e sigilo em serviços de saúde	53
Código de Conduta e Ética da Rede SARA de Hospitais de Reabilitação.....	56
Terminologia básica em saúde	61
Políticas públicas de saúde no Brasil: evolução histórica das políticas de saúde no Brasil.....	78
determinantes sociais da saúde	101
política nacional de atenção básica.....	102
modelos de atenção à saúde no Brasil e humanização em saúde	138
Exercícios	148
Gabarito.....	152

SUMÁRIO



Língua Portuguesa

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.



Reading Comprehension

Interpretar textos pode ser algo trabalhoso, dependendo do assunto, ou da forma como é abordado. Tem as questões sobre o texto. Mas, quando o texto é em outra língua? Tudo pode ser mais assustador.

Se o leitor manter a calma, e se embasar nas estratégias do Inglês Instrumental e ter certeza que ninguém é cem por cento leigo em nada, tudo pode ficar mais claro.

Vejamos o que é e quais são suas estratégias de leitura:

Inglês Instrumental

Também conhecido como Inglês para Fins Específicos - ESP, o Inglês Instrumental fundamenta-se no treinamento instrumental dessa língua. Tem como objetivo essencial proporcionar ao aluno, em curto prazo, a capacidade de ler e compreender aquilo que for de extrema importância e fundamental para que este possa desempenhar a atividade de leitura em uma área específica.

Estratégias de leitura

- **Skimming:** trata-se de uma estratégia onde o leitor vai buscar a ideia geral do texto através de uma leitura rápida, sem apegar-se a ideias mínimas ou específicas, para dizer sobre o que o texto trata.

- **Scanning:** através do scanning, o leitor busca ideias específicas no texto. Isso ocorre pela leitura do texto à procura de um detalhe específico. Praticamos o scanning diariamente para encontrarmos um número na lista telefônica, selecionar um e-mail para ler, etc.

- **Cognatos:** são palavras idênticas ou parecidas entre duas línguas e que possuem o mesmo significado, como a palavra “vírus” é escrita igualmente em português e inglês, a única diferença é que em português a palavra recebe acentuação. Porém, é preciso atentar para os chamados falsos cognatos, ou seja, palavras que são escritas igual ou parecidas, mas com o significado diferente, como “evaluation”, que pode ser confundida com “evolução” onde na verdade, significa “avaliação”.

- **Inferência contextual:** o leitor lança mão da inferência, ou seja, ele tenta adivinhar ou sugerir o assunto tratado pelo texto, e durante a leitura ele pode confirmar ou descartar suas hipóteses.

- **Reconhecimento de gêneros textuais:** são tipo de textos que se caracterizam por organização, estrutura gramatical, vocabulário específico e contexto social em que ocorrem. Dependendo das marcas textuais, podemos distinguir uma poesia de uma receita culinária, por exemplo.

- **Informação não-verbal:** é toda informação dada através de figuras, gráficos, tabelas, mapas, etc. A informação não-verbal deve ser considerada como parte da informação ou ideia que o texto deseja transmitir.

- **Palavras-chave:** são fundamentais para a compreensão do texto, pois se trata de palavras relacionadas à área e ao assunto abordado pelo texto. São de fácil compreensão, pois, geralmente, aparecem repetidamente no texto e é possível obter sua ideia através do contexto.

- **Grupos nominais:** formados por um núcleo (substantivo) e um ou mais modificadores (adjetivos ou substantivos). Na língua inglesa o modificador aparece antes do núcleo, diferente da língua portuguesa.

- **Afixos:** são prefixos e/ou sufixos adicionados a uma raiz, que modifica o significado da palavra. Assim, conhecendo o significado de cada afixo pode-se compreender mais facilmente uma palavra composta por um prefixo ou sufixo.

- **Conhecimento prévio:** para compreender um texto, o leitor depende do conhecimento que ele já tem e está armazenado em sua memória. É a partir desse conhecimento que o leitor terá o entendimento do assunto tratado no texto e assimilará novas informações. Trata-se de um recurso essencial para o leitor formular hipóteses e inferências a respeito do significado do texto.



— Conjuntos Numéricos

O grupo de termos ou elementos que possuem características parecidas, que são similares em sua natureza, são chamados de conjuntos. Quando estudamos matemática, se os elementos parecidos ou com as mesmas características são números, então dizemos que esses grupos são conjuntos numéricos¹.

Em geral, os conjuntos numéricos são representados graficamente ou por extenso – forma mais comum em se tratando de operações matemáticas. Quando os representamos por extenso, escrevemos os números entre chaves $\{\}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, tenha incontáveis números, os representamos com reticências depois de colocar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4...\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois eles são os mais usados em problemas e questões no estudo da Matemática. São eles: Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

Conjunto dos Números Naturais (N)

O conjunto dos números naturais é representado pela letra N. Ele reúne os números que usamos para contar (incluindo o zero) e é infinito. Exemplo:

$$N = \{0, 1, 2, 3, 4...\}$$

Além disso, o conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4...\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6...\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7...\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7...\}$: conjunto dos números naturais primos.

Conjunto dos Números Inteiros (Z)

O conjunto dos números inteiros é representado pela maiúscula Z, e é formado pelos números inteiros negativos, positivos e o zero. Exemplo: $Z = \{-4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4...\}$

O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$Z^+ = \{0, 1, 2, 3, 4...\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.

$Z^- = \{...-4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.

$Z^{*+} = \{1, 2, 3, 4...\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$Z^{*-} = \{...-4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

Conjunto dos Números Racionais (Q)

Números racionais são aqueles que podem ser representados em forma de fração. O numerador e o denominador da fração precisam pertencer ao conjunto dos números inteiros e, é claro, o denominador não pode ser zero, pois não existe divisão por zero.

O conjunto dos números racionais é representado pelo Q. Os números naturais e inteiros são subconjuntos dos números racionais, pois todos os números naturais e inteiros também podem ser representados por uma fração. Além destes, números decimais e dízimas periódicas também estão no conjunto de números racionais.

Vejamos um exemplo de um conjunto de números racionais com 4 elementos:

$$Q_x = \{-4, 1/8, 2, 10/4\}$$

Também temos subconjuntos dos números racionais:

Q^* = subconjunto dos números racionais não nulos, formado pelos números racionais sem o zero.

¹ <https://matematicario.com.br/>



BRASIL

PETROBRAS TEM LUCRO LÍQUIDO DE R\$ 188,3 BILHÕES EM 2022, O MAIOR DA HISTÓRIA DA EMPRESA

No quarto trimestre de 2022, lucro da estatal foi de R\$ 43,341 bilhões, uma alta de 37,6% em relação ao mesmo período de 2021, quando registrou ganho de R\$ 31,504 bilhões.

A Petrobras informou nesta quarta-feira (1) que registrou lucro líquido de R\$ 188,328 bilhões em 2022, o maior da história da empresa. O resultado ficou 76,6% acima dos R\$ 106,668 bilhões reportados em 2021, até então o valor recorde, e foi impulsionado pelo avanço das cotações internacionais do petróleo.

O lucro anual da Petrobras também foi o maior da história entre empresas listadas na bolsa de valores brasileira, segundo levantamento realizado por Einar Rivero, do TradeMap. O segundo melhor resultado foi o da mineradora Vale, com lucro líquido de R\$ 121,228 bilhões em 2021. Em terceiro lugar aparece novamente a petroleira, com o ganho de R\$ 106,6 bilhões em 2021.

Em comunicado, o diretor financeiro e de relações com investidores da Petrobras, Rodrigo Araujo Alves, afirmou que a petroleira alcançou “recordes superlativos” após “diversas ações gerenciais relevantes tomadas ao longo dos últimos anos, uma vez que o preço do petróleo já esteve em patamares similares aos de 2022, sem que os mesmos resultados fossem observados”.

O lucro líquido recorde da Petrobras foi divulgado em meio a tentativas do governo federal de mudar as regras de distribuição de dividendos da empresa. O objetivo do Executivo é evitar altas elevadas de preços da estatal e garantir mais investimentos em transição energética.

As medidas têm sido discutidas pelo presidente Lula com ministros no Palácio do Planalto. As propostas, no entanto, foram mal recebidas pelo mercado, porque geram dúvidas sobre como será a política de distribuição de dividendos da estatal, o que pode afastar investidores em ações da petroleira.

No quarto trimestre de 2022, o lucro da Petrobras foi de R\$ 43,341 bilhões, uma queda de 6% em relação aos três meses anteriores. Já em relação ao quarto trimestre de 2021, quando a petroleira registrou lucro de R\$ 31,504 bilhões, a alta foi de 37,6%.

O lucro antes de juros, impostos, amortização e depreciação (Ebitda) ajustado da Petrobras totalizou R\$ 340,482 bilhões em 2022, uma alta de 45% em relação aos R\$ 234,576 bilhões registrados em 2021.

Já receita de vendas da empresa totalizou R\$ 641,256 em 2022, frente a R\$ 452,668 bilhões em 2021, um aumento de 41,7%.

Conselho aprova R\$ 35,8 bilhões em dividendos

A Petrobras também informou na noite desta quarta que seu conselho de administração aprovou, por maioria, a proposta de distribuição de dividendos equivalentes a R\$ 2,7457 (brutos) por ação. A decisão foi divulgada em fato relevante, após reunião entre conselho e diretoria executiva da empresa.

Considerando o total de 13.044.201.261 ações da companhia no mercado de capitais, a soma dos dividendos a serem distribuídos chega a R\$ 35,8 bilhões. A proposta de pagamento é referente aos resultados da petroleira em 2022.

De acordo com o comunicado, a aprovação do dividendo proposto “está alinhada à política de remuneração aos acionistas e é compatível com a sustentabilidade financeira da companhia no curto, médio e longo prazos”.

A aprovação ocorreu, no entanto, após o conselho da empresa propor a criação de uma reserva estatutária para reter até R\$ 0,4980 por ação – montante que pode chegar a R\$ 6,5 bilhões. A proposta será encaminhada à assembleia geral de acionistas, prevista para o dia 27 de abril.



Conhecimentos Específicos

1. Personalização

A personalização consiste em adaptar os esforços de atendimento ao cliente para atender às necessidades e expectativas individuais de cada consumidor. Mais do que mandar uma mensagem com o nome do cliente, busque oferecer uma comunicação que seja relevante e faça sentido para ele, que sejam assertivas.

Para isto, entretanto, é necessário primeiro entender as preocupações e necessidades de seus consumidores e contar com um bom banco de dados para então começar com um atendimento ao cliente personalizado.

2. Velocidade

São muitos os estudos que identificam a velocidade ou a capacidade de resposta como um fator-chave da qualidade do atendimento ao cliente. Um levantamento realizado pela Warwick University mostra que a capacidade de resposta tem uma grande influência na satisfação do cliente - reação rápida - e na insatisfação - reação demorada.

Nós sabemos quão desagradável pode ser esperar por um atendente para resolver um problema. Então, um excelente começo para aprimorar seu atendimento ao cliente é aumentando a sua capacidade de resposta.

3. Acessibilidade

O atendimento ao cliente sempre falou muito sobre satisfazer os consumidores e superar suas expectativas. No entanto, uma pesquisa do Corporate Executive Board (CEB) mostra que reduzir o nível de esforço que um cliente exerce no canal de atendimento é um caminho eficaz e lucrativo para fidelizar o cliente.

A acessibilidade deve ser uma das principais prioridades do seu atendimento ao cliente. Por isso, o primeiro passo é conhecer o seu público e identificar os canais de comunicação que sua empresa deve estar presente. Calcule, então, quantos passos são necessários para que um consumidor inicie um contato com a sua empresa e tenha uma resposta.

Você também precisa estar atento quanto à disponibilidade de atendimento. Muitos clientes vão entrar em contato com a sua empresa após o horário comercial. Neste sentido, oferecer um suporte 24 horas por dia, 7 dias da semana, é uma forma de melhorar significativamente a acessibilidade.

Além disso, é importante oferecer alternativas de autoatendimento. Esta opção proativa de suporte dá a chance para que os clientes encontrem suas próprias soluções.

Existem diversas opções para integrar opções de autoatendimento no seu suporte. Elas vão desde artigos da base de conhecimento, passando por vídeos de instrução e até chatbots.

4. Transparência

Nós sabemos que nem todos os problemas são simples de resolver. Seus clientes também sabem. Mas o ponto de um atendimento ao cliente de qualidade é evitar que eles fiquem ansiosos sem saber quanto tempo ele precisarão esperar.

De acordo com The Psychology of Waiting Lines, é mais difícil esperar quando você não sabe quanto tempo terá que esperar ou quando você não sabe por que está esperando.

A transparência, então, está em dar uma previsão do tempo que será levado para solucionar a questão e explicar o trabalho. Demonstre que um esforço está sendo feito para satisfazer o pedido do cliente e justifique o tempo que será gasto. Isto fará com que ele tenha mais confiança na sua empresa.

5. Precisão

Além de rápidas, as suas respostas no atendimento ao cliente devem ser precisas e corretas. Para garantir que seu atendimento ao cliente dará a melhor resposta para os consumidores, esteja atento aos seguintes pontos