



SAAE - Saneamento Ambiental de Atibaia - SP Agente Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões que possibilitem avaliar a capacidade de Interpretação de texto	1
conhecimento da norma culta na modalidade escrita do idioma e aplicação da Ortografia oficial.....	7
Acentuação gráfica.....	10
Pontuação	12
Classes gramaticais	16
Concordância verbal e nominal.....	27
Pronomes: emprego e colocação e Regência nominal e verbal	29
Exercícios.....	34
Gabarito.....	47

MATEMÁTICA

Teoria dos Conjuntos.....	1
Conjunto dos números Reais (R): operações, propriedades e problemas	3
Cálculos Algébricos	6
Grandezas Proporcionais - Regra de Três Simples e Composta.....	9
Porcentagem e Juro Simples	13
Sistema Monetário Brasileiro.....	16
Equação do Primeiro e Segundo Grau - problemas.....	19
Sistema Decimal de Medidas (comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo) - transformação de unidades e resolução de problemas	23
Geometria: ponto, reta, plano – ângulos, polígonos, triângulos, quadriláteros, circunferência, círculo e seus elementos respectivos – figuras geométricas planas (perímetros e áreas) – sólidos geométricos (figuras espaciais): seus elementos e volumes.....	26
Funções do 1º e 2º grau	40
Sequências, Progressões Aritméticas e Geométricas.....	45
Resolução de problemas.....	49
Exercícios.....	52
Gabarito.....	59

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento Telefônico. recepção/atendimento ao público	1
Noções de Arquivologia; Tramitação de Documento/Controle Documental/correspondência	2
Redação Oficial.	19
Exercícios	37
Gabarito	45

NOÇÕES BÁSICAS DE INFORMÁTICA

Sistema Operacional Microsoft Windows	1
Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel; Microsoft Office (2013 e/ou 2016)	26
Internet e ferramentas	60
Exercícios	65
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 teoria dos conjuntos é a teoria matemática capaz de agrupar elementos¹.

Dessa forma, os elementos (que podem ser qualquer coisa: números, pessoas, frutas) são indicados por letra minúscula e definidos como um dos componentes do conjunto.

Exemplo: o elemento “a” ou a pessoa “x”

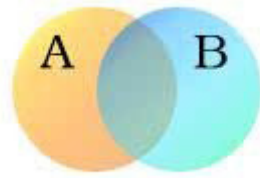
Assim, enquanto os elementos do conjunto são indicados pela letra minúscula, os conjuntos, são representados por letras maiúsculas e, normalmente, dentro de chaves ($\{ \}$).

Além disso, os elementos são separados por vírgula ou ponto e vírgula, por exemplo:

$A = \{a, e, i, o, u\}$

Diagrama de Euler-Venn

No modelo de Diagrama de Euler-Venn (Diagrama de Venn), os conjuntos são representados graficamente:



Relação de Pertinência

A relação de pertinência é um conceito muito importante na “Teoria dos Conjuntos”.

Ela indica se o elemento pertence (\in) ou não pertence (\notin) ao determinado conjunto, por exemplo:

$D = \{w, x, y, z\}$

Logo:

$w \in D$ (w pertence ao conjunto D);

$j \notin D$ (j não pertence ao conjunto D).

Relação de Inclusão

A relação de inclusão aponta se tal conjunto está contido (\subset), não está contido ($\not\subset$) ou se um conjunto contém o outro (\supset), por exemplo:

$A = \{a, e, i, o, u\}$

$B = \{a, e, i, o, u, m, n, o\}$

$C = \{p, q, r, s, t\}$

Logo:

$A \subset B$ (A está contido em B, ou seja, todos os elementos de A estão em B);

$C \not\subset B$ (C não está contido em B, na medida em que os elementos do conjunto são diferentes);

$B \supset A$ (B contém A, donde os elementos de A estão em B).

Conjunto Vazio

O conjunto vazio é o conjunto em que não há elementos; é representado por duas chaves $\{ \}$ ou pelo símbolo \emptyset . Note que o conjunto vazio está contido (\subset) em todos os conjuntos.

¹ <https://www.todamateria.com.br/teoria-dos-conjuntos/>



Conhecimentos Específicos

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um bom serviço de atendimento, portanto, atender o cliente com qualidade significa superar as expectativas dele.

Atender é servir, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento compreendam essa ideia. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização. Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.

Outro fator importante é que o atendente seja seguro, claro, objetivo, transparente e principalmente não transmita incerteza. Nem sempre falar mais significa passar mais informação, o atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

Um bom atendimento é pautado pelo tratamento profissional empreendido ao cliente. No entanto, não pode-se confundir profissionalismo com “robotismo”. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

— Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone

Acompanhamos hoje, o crescimento do consumismo e da tecnologia e a exigência do consumidor por qualidade, tanto do produto como do atendimento. Com a diversidade de marcas e a disputa acirrada por clientes as organizações investem em qualidade de atendimento, na estrutura da empresa e em treinamento de funcionários, capacitando-os para que estes possam contribuir com a evolução da instituição no mercado de trabalho.

Algumas empresas de grande e pequeno porte apostam no atendimento como diferencial entre suas concorrentes. Usam ainda, os princípios do setor de recursos humanos (RH) para auxiliar na preparação e qualificação de seus funcionários dando a eles, a oportunidade de se capacitar e de crescer na organização. O RH acredita que se houver preparação de seus colaboradores, tanto internos como externos haverá um bom retorno. Segundo Battestin (2013), “investir em programas de capacitação resulta na melhor entrega dos colaboradores e provê aos funcionários preparação profissional que supra as necessidades estratégicas da organização, fortalecendo a marca, sedimentando a Missão, alcançando a Visão.”

O atendimento interno é importante e se torna eficaz por sua excelência em qualidade ao atender seus colaboradores, estes por sua vez, se sentem parte da empresa, sentem-se peça fundamental para o bom andamento dos exercícios da organização ao qual fazem parte. São estes que vão fazer o marketing da empresa crescer ou não, mas para que isto aconteça é preciso ter um setor de RH bem preparado e com ótimo atendimento aos funcionários, para saber conversar e deixar o colaborador à vontade para discutir suas opiniões e fazer seus questionamentos. Caso contrário, se não houver uma relação boa entre o RH e colaborador haverá influência na forma que ele irá atender o cliente externo, que provavelmente não será positivo, pois a sua motivação estará abalada por falta de qualidade de atendimento interno.

Com o crescimento do consumismo e a existência de várias marcas, o cliente externo procura não somente por qualidade do produto e bom preço, há uma grande procura por bom atendimento, pois é este atendimento que indicará se o cliente dará preferência ou não. Entretanto se sabe também que, além disso, o cliente quer alguém que possa tirar suas dúvidas e auxiliar numa boa compra.



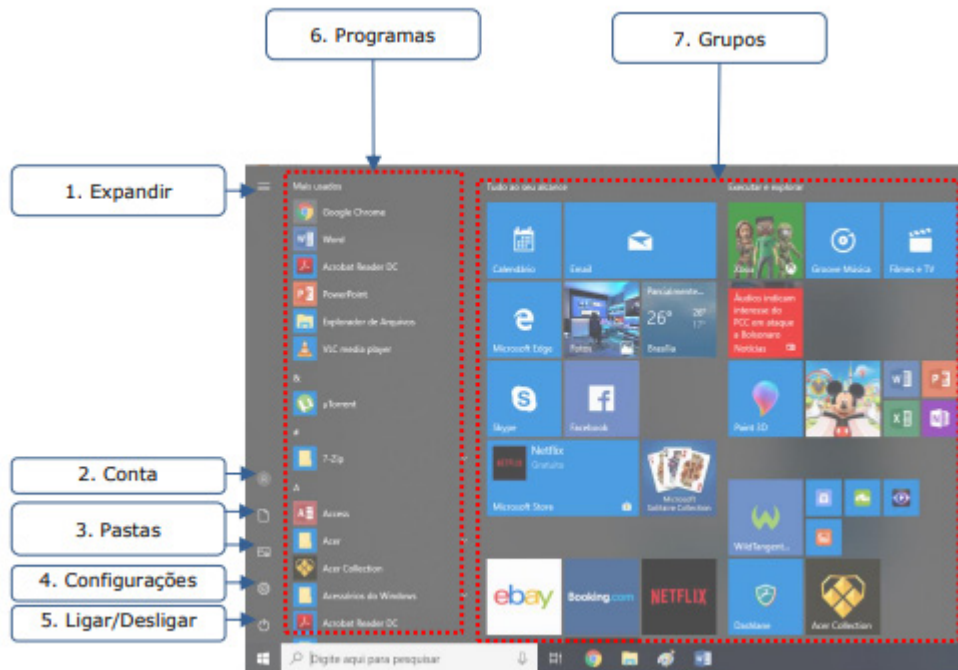
Noções Básicas de Informática

Sistema operacional Microsoft Windows 7; Windows 10 e Windows 11

— Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

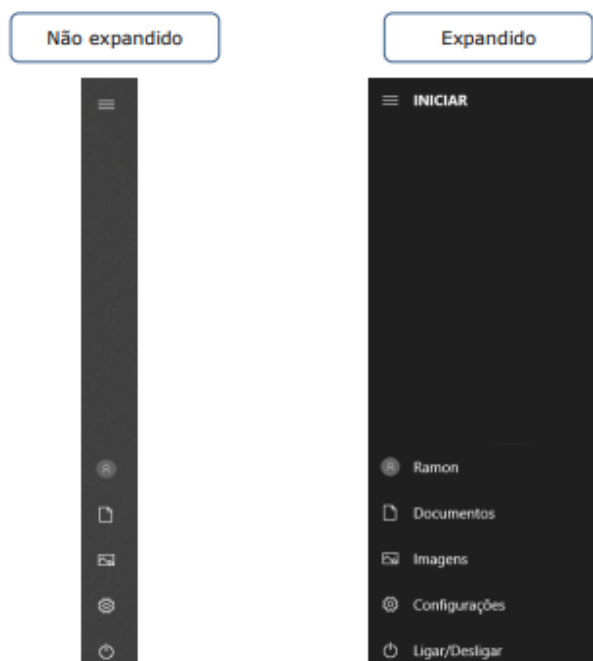
Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



Menu Iniciar

– **Expandir:** botão utilizado para expandir os itens do menu.



Botão Expandir