



Prefeitura de Piracicaba- SP
Atendente

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, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	9
Concordância verbal e nominal	20
Regência verbal e nominal	23
Colocação pronominal.....	25
Crase	27
Questões	29
Gabarito.....	39

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.....	4
Razão e proporção	9
Regra de três simples ou composta	13
Porcentagem	15
Equações do 1º ou do 2º grau	17
Sistema de equações do 1º grau	24
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa	26
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico.....	31
Tratamento da informação – média aritmética simples	36
Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales	36
Questões	50
Gabarito.....	59

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Rotina administrativa básica.....	1
Conhecimentos básicos em técnicas de arquivo. Tipos de arquivo. Gestão de documentos. Protocolo.....	2
Agenda e anotação de compromissos	19
Comunicação interpessoal	21
Relações pessoais no ambiente de trabalho: hierarquia	21
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	23
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	31
fraseologia adequada para atendimento presencial e telefônico	33
Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas	34
Meios de transmissão de chamadas: como utilizar corretamente o serviço	36
Questões	37
Gabarito.....	43

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 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 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.
- (D) 95.000.
- (E) 100.000.



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.

Principais Atividades:

- Elaboração e controle do orçamento.
- Registro de despesas e receitas.