



CEASA Campinas - SP
Agente de Gestão – Assistente em Gestão

LÍNGUA PORTUGUESA

Questões que possibilitem avaliar a capacidade de Interpretação de texto	1
conhecimento da norma culta na modalidade escrita do idioma	8
aplicação da Ortografia oficial	10
Acentuação gráfica.....	11
Pontuação	13
Classes gramaticais	17
Concordância verbal e nominal	29
Pronomes: CARGO e colocação.....	31
Regência nominal e verbal	32
Exercícios	35
Gabarito.....	54

MATEMÁTICA

Teoria dos Conjuntos.....	1
Conjunto dos números Reais (R): operações, propriedades e problemas	3
Cálculos Algébricos	5
Grandezas Proporcionais - Regra de Três Simples e Composta.....	14
Porcentagem e Juro Simples	18
Sistema Monetário Brasileiro.....	21
Equação do Primeiro e Segundo Grau - problemas.....	24
Sistema Decimal de Medidas (comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo) - transformação de unidades e resolução de problemas	28
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.....	33
Funções do 1º e 2º grau	47
Sequências, Progressões Aritméticas e Geométricas.....	52
Resolução de problemas.....	56
Exercícios	59
Gabarito.....	66

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

As grandes funções administrativas.....	1
As organizações e as pessoas que nelas trabalham funções gerais e atividades de rotina.....	11
Qualidade em prestação de serviços: as dimensões da qualidade pessoal e profissional; fatores que determinam a qualidade de um serviço; normalização técnica e qualidade.....	26
qualidade no atendimento ao público interno e externo.....	26
comunicação e relações públicas.....	29
Conhecimentos de fluxogramas, organogramas e demais esquemas gráficos.....	29
Conhecimento de gerenciador de banco de dados.....	38
Conhecimentos gerais em área administrativa.....	39
Arquivo e protocolo: noções sobre arquivo; classificação, organização e atualização; finalidades, tipos, importância, organização, documentação; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados.....	41
Compras. Fluxo de caixa, controle de contas a pagar, contas a receber, departamento pessoal, protocolo etc.....	58
Estoque de material: controle de quantidade, tipo e tamanho.....	60
Licitações, setor de pessoal, tesouraria e transportes.....	72
Operação de equipamentos de escritório e copiadoras.....	75
Organização e funcionamento de escritórios.....	77
Prática geral em serviços de escritórios.....	79
Programas e projetos de organização dos serviços administrativos.....	82
Agentes auxiliares do comércio: operações bancárias.....	83
Exercícios.....	84
Gabarito.....	88

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Sistema Operacional Microsoft Windows.....	1
Microsoft Office: Editor de textos Word e Planilha Excel; Microsoft Office (2013, 2016).....	27
Internet e ferramentas.....	61
Exercícios.....	67
Gabarito.....	71

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 partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



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”

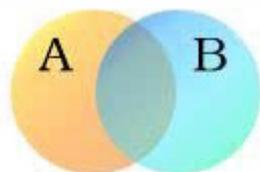
Assim, enquanto os elementos do conjunto são indicados pela letra minúscula, os conjuntos, são representados por letras maiúsculas e, normalmente, dentro de chaves ($\{ \}$).

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.

União, Intersecção e Diferença entre Conjuntos

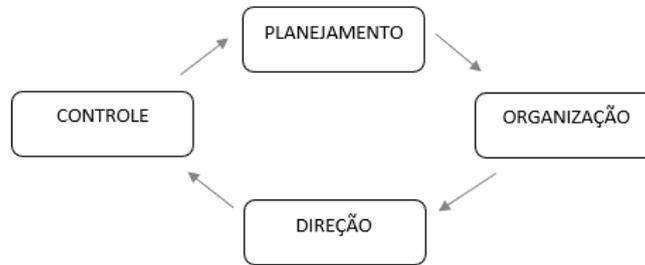
A união dos conjuntos, representada pela letra (U), corresponde a união dos elementos de dois conjuntos, por exemplo:

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



— Funções de administração

– Planejamento, organização, direção e controle:



— Planejamento

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, através de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento.

O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial.
- É uma maneira de ampliar as chances de sucesso.
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la.
- Lida com o futuro: porém, não se trata de adivinhar o futuro.
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o futuro.
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA.
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências.
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva).

Idalberto Chiavenato diz: “Planejamento é um **processo** de **estabelecer objetivos** e **definir a maneira** como alcança-los”.

– **Processo:** Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO.

– **Estabelecer objetivos:** Processo de estabelecer um fim.

– **Definir a maneira:** um meio, maneira de como alcançar.

Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.
- Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.

– Vantagens do Planejamento

- Dar um “norte”: direcionamento.
- Ajudar a focar esforços.
- Definir parâmetro de controle.

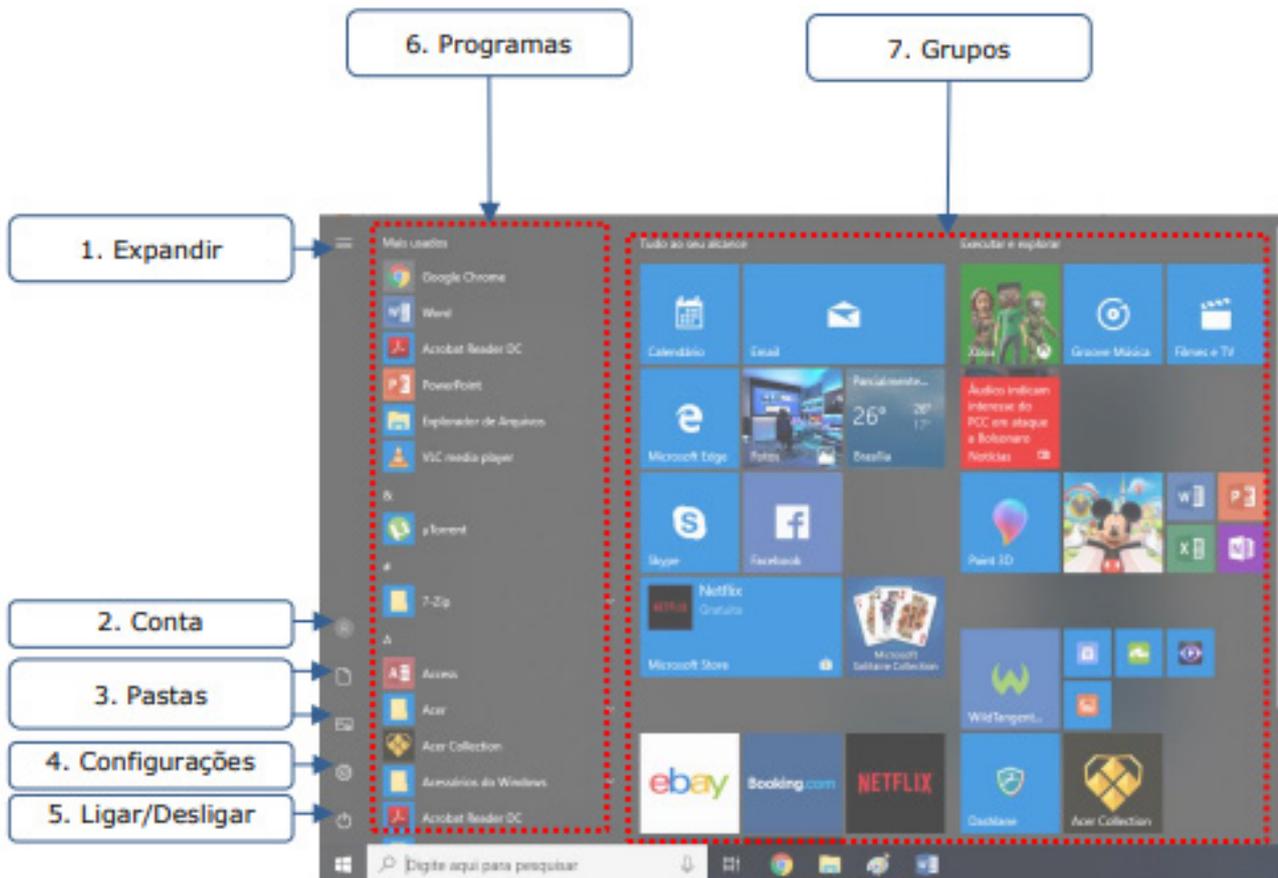


Sistema operacional Microsoft Windows 7; Windows 10 e Windows 11

— 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.