



# IMA CAMPINAS

INFORMÁTICA MUNICÍPIOS ASSOCIADOS

Assistente I- Atendimento  
e Informações ou  
Teleatendimento

**CONCURSO PÚBLICO IMA 01/2024**

CÓD: SL-109JN-24  
7908433248804

## Como passar em um concurso público?

Todos nós sabemos que é um grande desafio ser aprovado em concurso público, dessa maneira é muito importante o concurseiro estar focado e determinado em seus estudos e na sua preparação. É verdade que não existe uma fórmula mágica ou uma regra de como estudar para concursos públicos, é importante cada pessoa encontrar a melhor maneira para estar otimizando sua preparação.

Algumas dicas podem sempre ajudar a elevar o nível dos estudos, criando uma motivação para estudar. Pensando nisso, a Solução preparou esta introdução com algumas dicas que irão fazer toda a diferença na sua preparação.

### Então mãos à obra!

- Esteja focado em seu objetivo: É de extrema importância você estar focado em seu objetivo: a aprovação no concurso. Você vai ter que colocar em sua mente que sua prioridade é dedicar-se para a realização de seu sonho;
- Não saia atirando para todos os lados: Procure dar atenção a um concurso de cada vez, a dificuldade é muito maior quando você tenta focar em vários certames, pois as matérias das diversas áreas são diferentes. Desta forma, é importante que você defina uma área e especializando-se nela. Se for possível realize todos os concursos que saírem que englobe a mesma área;
- Defina um local, dias e horários para estudar: Uma maneira de organizar seus estudos é transformando isso em um hábito, determinado um local, os horários e dias específicos para estudar cada disciplina que irá compor o concurso. O local de estudo não pode ter uma distração com interrupções constantes, é preciso ter concentração total;
- Organização: Como dissemos anteriormente, é preciso evitar qualquer distração, suas horas de estudos são inegociáveis. É praticamente impossível passar em um concurso público se você não for uma pessoa organizada, é importante ter uma planilha contendo sua rotina diária de atividades definindo o melhor horário de estudo;
- Método de estudo: Um grande aliado para facilitar seus estudos, são os resumos. Isso irá te ajudar na hora da revisão sobre o assunto estudado. É fundamental que você inicie seus estudos antes mesmo de sair o edital, buscando editais de concursos anteriores. Busque refazer a provas dos concursos anteriores, isso irá te ajudar na preparação.
- Invista nos materiais: É essencial que você tenha um bom material voltado para concursos públicos, completo e atualizado. Esses materiais devem trazer toda a teoria do edital de uma forma didática e esquematizada, contendo exercícios para praticar. Quanto mais exercícios você realizar, melhor será sua preparação para realizar a prova do certame;
- Cuide de sua preparação: Não são só os estudos que são importantes na sua preparação, evite perder sono, isso te deixará com uma menor energia e um cérebro cansado. É preciso que você tenha uma boa noite de sono. Outro fator importante na sua preparação, é tirar ao menos 1 (um) dia na semana para descanso e lazer, renovando as energias e evitando o estresse.

A motivação é a chave do sucesso na vida dos concurseiros. Compreendemos que nem sempre é fácil, e às vezes bate aquele desânimo com vários fatores ao nosso redor. Porém tenha garra ao focar na sua aprovação no concurso público dos seus sonhos.

Como dissemos no começo, não existe uma fórmula mágica, um método infalível. O que realmente existe é a sua garra, sua dedicação e motivação para realizar o seu grande sonho de ser aprovado no concurso público. Acredite em você e no seu potencial.

A Solução tem ajudado, há mais de 36 anos, quem quer vencer a batalha do concurso público. **Vamos juntos!**

## Língua Portuguesa

1. Fonética e fonologia: conceitos básicos – classificação dos fonemas – sílabas – encontros vocálicos – encontros consonantais – dígrafos – vogais – semivogais – separação de sílabas.....	7
2. Ortografia: conceitos básicos – o alfabeto – orientações ortográficas – uso do “porquê” – uso do hífen – ortoépia.....	8
3. 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.....	9
4. Morfologia: estrutura e formação das palavras – conceitos básicos – processos de formação das palavras – derivação e composição – prefixos – sufixos – afixos – radicais – tipos de composição.....	11
5. 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.....	66
6. 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.....	24
7. Concordância nominal – concordância verbal.....	27
8. Regência nominal – regência verbal.....	29
9. Pontuação.....	31
10. Colocação dos pronomes.....	33
11. Sintaxe de concordância – sintaxe de regência – sintaxe de colocação.....	34
12. Funções e empregos das palavras “que” e “se”.....	34
13. Sinais de pontuação.....	35
14. Semântica: sinônimos – antônimos – denotação e conotação.....	36
15. Figuras de linguagem: eufemismo; hipérbole; ironia; prosopopéia; catacrese; paradoxo – figuras de palavras: comparação; catacrese; metonímia – figuras de construção: eclipse; hipérbato; pleonismo; silepse – figuras de pensamento: antítese.....	36
16. Vícios de linguagem.....	39
17. Problemas gerais da língua culta: o uso do hífen.....	40
18. O uso da crase.....	40
19. Análise, compreensão e interpretação de texto.....	40
20. Tipos de comunicação: descrição – narração – dissertação.....	43
21. Tipos de discurso.....	43
22. Coesão textual.....	45

## Raciocínio Lógico

1. 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.....	57
2. 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.....	67
3. Problemas lógicos com dados, figuras e palitos.....	78

## Conhecimento Técnico / Legislação

1. Lei nº. 13.460, De 26 de junho de 2017.....	85
2. Lei nº. 13.709, De 14 de agosto de 2018 .....	88
3. Organização social e política do município .....	101
4. Organização e finalidade dos órgãos da administração direta do município.....	101

## Informática

1. Conhecimentos de processadores de texto, planilhas eletrônicas –pacote office e libre office, microsoft word e excel 2003/2007/2010.....	105
2. Microsoft windows xp, vista, 7 (conhecimentos básicos de arquivos e pastas, utilização, instalação e configuração) .....	177
3. Conhecimentos de internet e correio eletrônico (configurações, navegadores, serviços on-line, e-mails e segurança).....	198

## Redação

1. A redação versará sobre tema relacionado à atualidade e/ou conhecimentos técnicos do programa de provas referente ao cargo/função.....	211
---	-----

# LÍNGUA PORTUGUESA

## FONÉTICA E FONOLOGIA: CONCEITOS BÁSICOS – CLASSIFICAÇÃO DOS FONEMAS – SÍLABAS – ENCONTROS VOCÁLICOS – ENCONTROS CONSONANTAIS – DÍGRAFOS – VOGAIS – SEMIVOGAIS – SEPARAÇÃO DE SÍLABAS

### 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-articulator. 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.

**Átona:** a sílaba mais fraca da palavra, que não tem autonomia fonética.

Na palavra *telefone*: te-, le-, ne- são sílabas átonas, pois são mais fracas, enquanto que fo- é a sílaba tônica, já que é a pronunciada com mais força.

Agora que já sabemos essas classificações básicas, precisamos entender melhor como se dá a divisão silábica das palavras.

### Divisão silábica

A divisão silábica é feita pela silabação das palavras, ou seja, pela pronúncia. Sempre que for escrever, use o hífen para separar uma sílaba da outra. Algumas regras devem ser seguidas neste processo:

*Não se separa:*

• **Ditongo:** encontro de uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (cau-le, gai-o-la, ba-lei-a...)

• **Tritongo:** encontro de uma semivogal, uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (Pa-ra-guai, quais-quer, a-ve-ri-guou...)

• **Dígrafo:** quando duas letras emitem um único som na palavra. Não separamos os dígrafos ch, lh, nh, gu e qu (fa-cha-da, co-lhei-ta, fro-nha, pe-guei...)

• **Encontros consonantais inseparáveis:** re-cla-mar, psi-có-lo-go, pa-trão...)

*Deve-se separar:*

• **Hiatos:** vogais que se encontram, mas estão em sílabas vizinhas (sa-ú-de, Sa-a-ra, ví-a-mos...)

- Os **dígrafos** rr, ss, sc, e xc (car-ro, pás-sa-ro, pis-ci-na, ex-ce-ção...)
- **Encontros consonantais separáveis:** in-fec-ção, mag-nó-lia, rit-mo...)

**ORTOGRAFIA: CONCEITOS BÁSICOS – O ALFABETO – ORIENTAÇÕES ORTOGRÁFICAS – USO DO “PORQUÊ” – USO DO HÍFEN – ORTOÉPIA**

– **Definições**

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acento grave); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

**Os acentos:** esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

**O alfabeto:** é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

**As letras K, Y e W:** antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

– Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como *Km* (quilômetro), *W* (watt) e *Kg* (quilograma).

– Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

**Relação som X grafia:** confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

**«ch» ou «x»?** deve-se empregar o X nos seguintes casos:

– Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: *oxum*, *abacaxi*.

– Após ditongos. Exemplo: *abaixar*, *faixa*.

– Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: *enxada*, *enxergar*.

– Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: *mexilhão*, *mexer*, *mexerica*.

**s» ou «x»?** utiliza-se o S nos seguintes casos:

– Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: *síntese*, *avisa*, *verminose*.

– Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: *amazonense*, *formosa*, *jocoso*.

– Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: *marquês/marquesa*, *holandês/holandesa*, *burguês/burguesa*.

– Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: *casa* – *casinha* – *casarão*; *análise* – *analisar*.

**Porque, Por que, Porquê ou Por quê?**

– *Porque* (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica *motivo/razão*, podendo substituir o termo *pois*. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do *porque* estará correto. Exemplo: Não choveu, *porque/pois* nada está molhado.

– *Por que* (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração. Exemplos: *Por que* ela está chorando? / Ele explicou *por que* do cancelamento do show.

– *Porquê* (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro o *porquê* do cancelamento do show.

– *Por quê* (separado e com acento): deve ser empregado ao fim de frases interrogativas. Exemplo: Ela foi embora novamente. *Por quê?*

**Parônimos e homônimos**

– **Parônimos:** são palavras que se assemelham na grafia e na pronúncia, mas se divergem no significado. Exemplos: *absolver* (perdoar) e *absorver* (aspirar); *aprender* (tomar conhecimento) e *apreender* (capturar).

– **Homônimos:** são palavras com significados diferentes, mas que divergem na pronúncia. Exemplos: “gosto” (substantivo) e “gosto” (verbo gostar) / “este” (ponto cardeal) e “este” (pronome demonstrativo).

**Uso de hífen**

Regra básica:

Sempre se usa o hífen diante de h: *anti-higiênico*, *super-homem*.

**Outros casos**

**1.** Prefixo terminado em vogal:

– Sem hífen diante de vogal diferente: *autoescola*, *antiaéreo*.

– Sem hífen diante de consoante diferente de r e s: *anteprojeto*, *semicírculo*.

– Sem hífen diante de r e s. Dobram-se essas letras: *antirracismo*, *antissocial*, *ultrassom*.

– Com hífen diante de mesma vogal: *contra-ataque*, *micro-on-das*.

**2.** Prefixo terminado em consoante:

– Com hífen diante de mesma consoante: *inter-regional*, *sub-bibliotecário*.

– Sem hífen diante de consoante diferente: *intermunicipal*, *superpôncio*.

– Sem hífen diante de vogal: *interestadual*, *superinteressante*.

**Observações:**

• Com o prefixo **sub**, usa-se o hífen também diante de palavra iniciada por r: *sub-região*, *sub-raça*. Palavras iniciadas por h perdem essa letra e juntam-se sem hífen: *subumano*, *subumanidade*.

- Com os prefixos **circum** e **pan**, usa-se o hífen diante de palavra iniciada por **m**, **n** e **vogal**: *circum-navegação*, *pan-americano*.
- O prefixo **co** aglutina-se, em geral, com o segundo elemento, mesmo quando este se inicia por **o**: *coobrigação*, *coordenar*, *cooperar*, *cooperação*, *coopstar*, *coocupante*.
- Com o prefixo **vice**, usa-se sempre o hífen: *vice-rei*, *vice-almirante*.
- Não se deve usar o hífen em certas palavras que perderam a noção de composição, como *girassol*, *madressilva*, *mandachuva*, *pontapé*, *paraquedas*, *paraquedista*.
- Com os prefixos **ex**, **sem**, **além**, **aquém**, **recém**, **pós**, **pré**, **pró**, usa-se sempre o hífen: *ex-aluno*, *sem-terra*, *além-mar*, *aquém-mar*, *recém-casado*, *pós-graduação*, *pré-vestibular*, *pró-europeu*.

Viu? Tudo muito tranquilo. Certeza que você já está dominando muita coisa. Mas não podemos parar, não é mesmo?!?! Por isso vamos passar para mais um ponto importante.

Ligando-se diretamente à correta produção dos fonemas e à perfeita colocação do acento tônico nas palavras, existem duas partes da gramática que se preocupam com a pronúncia-padrão do português. São elas a ortoépia e a prosódia.

### Ortoépia

É a correta articulação e pronúncia dos grupos fônicos, está relacionada com a perfeita emissão das vogais, a correta articulação das consoantes e a ligação de vocábulos dentro de contextos.

Os erros de ortoépia caracterizam a linguagem popular, ao articular uma palavra, os falantes normalmente obedecem à lei do menor esforço. Dessa forma, são comuns casos como: “rôba” em vez de rouba, “alejar” em vez de aleijar, “adivogado” em vez de advogado.

Erros cometidos contra a ortoépia são chamados de **cacoépia**. Alguns exemplos:

- **pronunciar erradamente vogais quanto ao timbre** - pronúncia correta, timbre fechado (ê, ô): omelete, alcova, crosta; pronúncia errada, timbre aberto (é, ó): omelete, alcova, crosta.
- **omitir fonemas** - cantar/cantá, trabalhar/trabalhá, amor/amô, abóbora/abóbora, prostrar/prostar, reivindicar/revindicar.
- **acréscimo de fonemas** - pneu/peneu, freama/freimada, bandeja/bandeija.
- **substituição de fonemas** - cutia/cotia, cabeçalho/cabeçário, bueiro/boeiro.
- **troca de posição de um ou mais fonemas** - caderneta/carderneta, bicarbonato/bicabornato, muçulmano/mulçumano.
- **nasalização de vogais** - sobrançelha/sombrancelha, mendigo/mendingo, bugiganga/bungiganga ou buginganga.
- **pronunciar a crase** - A aula iria acabar às cinco horas. / A aula iria acabar as cinco horas.
- **ligar as palavras na frase de forma incorreta** - A/ aula iria acabar/ as/ cinco horas. Forma correta: A aula/ iria acabar/ às cinco horas.

### Prosódia

Está relacionada com a correta acentuação e entonação das palavras tomando como padrão a língua considerada culta. Sua principal preocupação é o conhecimento da sílaba tônica de uma palavra.

Cometer um erro de prosódia, por exemplo, é transformar uma palavra paroxítona (como **rubrica**) em proparoxítona (**rubrica**). Tais erros são chamados de **silabadas**.

Abaixo estão relacionados alguns exemplos de vocábulos que frequentemente geram dúvidas quanto à prosódia:

- **oxítonas** - Ex.: cateter, cister, condor, hangar, mister, negus, Nobel, novel, recém, refém, ruim, sutil, ureter.
- **paroxítonas** - Ex.: avaro, avito, barbárie, caracteres, cartomancia, ciclope, erudito, ibero, gratuito, ônix, poliglota, pudico, rubrica, tulipa.
- **proparoxítonas** - Ex.: aeródromo, alcoólatra, álibi, âmago, antídoto, elétrodo, lêvedo, protótipo, quadrúmano, vermífugo, zéfito.

Há algumas palavras cujo acento prosódico é incerto, oscilante, mesmo na língua culta. Exemplos: acróbata/acrobata, Oceânia/Oceania, xerox/xérox e outras. Outras assumem significados diferentes, de acordo com a acentuação. Ex.: valido/válido, vivido/vívido.

### 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

#### — Definição

A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

- **Acento agudo**: Indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto. Ex.: área, relógio, pássaro.
- **Acento circunflexo**: Empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada. Ex.: acadêmico, âncora, avô.
- **Acento grave/crase**: Indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”. Ex.: “Chegamos à casa”. Esse acento não indica sílaba tônica!
- **Til**: Sobre as vogais “a” e “o”, indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e *nem sempre* recai sobre a sílaba tônica. Exemplo: a palavra *órfã* tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é “o” (ou seja, é acento tônico), e um *til* (˜), que indica que a pronúncia da vogal “a” é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra *bênção*.

#### — Monossílabas Tônicas e Átonas

Mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia. Exemplo: observe o substantivo masculino “dó” e a preposição “do” (contração da preposição “de” + artigo “o”). Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílaba tônica e uma átona, respectivamente.

# RACIOCÍNIO LÓGICO

**AVALIAÇÃO DE SEQUÊNCIA LÓGICA E COORDENAÇÃO VI-SO-MOTORA, ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL. COM-  
PREENSÃO E ELABORAÇÃO DA LÓGICA DAS SITUAÇÕES  
POR MEIO DE: RACIOCÍNIO VERBAL, RACIOCÍNIO MATE-  
MÁTICO, RACIOCÍNIO QUANTITATIVO E RACIOCÍNIO SE-  
QUENCIAL. SEQUÊNCIA LÓGICA DE NÚMEROS, LETRAS,  
PALAVRAS E FIGURAS.**

## 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 intenso 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 antônimos e sinônimos de uma mesma palavra.

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

## MÚTIPLoS 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.

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

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

### Observações:

- Todo número natural é múltiplo de si mesmo.
- Todo número natural é múltiplo de 1.
- Todo número natural, diferente de zero, tem infinitos múltiplos.
- O zero é múltiplo de qualquer número natural.

### Máximo Divisor Comum

O máximo divisor comum de dois ou mais números naturais não-nulos é o maior dos divisores comuns desses números.

Para calcular o m.d.c de dois ou mais números, devemos seguir as etapas:

- Decompor o número em fatores primos
- Tomar o fatores comuns com o menor expoente
- Multiplicar os fatores entre si.

### Exemplo:

15		3	24		2
5		5	12		2
1			6		2
			3		3
			1		

$$15 = 3 \cdot 5$$

$$24 = 2^3 \cdot 3$$

## RACIOCÍNIO LÓGICO

O fator comum é o 3 e o 1 é o menor expoente.  
m.d.c  
(15,24) = 3

### Mínimo Múltiplo Comum

O mínimo múltiplo comum (m.m.c) de dois ou mais números é o menor número, diferente de zero.

Para calcular devemos seguir as etapas:

- Decompor os números em fatores primos
- Multiplicar os fatores entre si

Exemplo:

15,24	2
15,12	2
15,6	2
15,3	3
5,1	5
1	

Para o mmc, fica mais fácil decompor os dois juntos.

Basta começar sempre pelo menor primo e verificar a divisão com algum dos números, não é necessário que os dois sejam divisíveis ao mesmo tempo.

Observe que enquanto o 15 não pode ser dividido, continua aparecendo.

Assim, o mmc (15,24) =  $2^3 \cdot 3 \cdot 5 = 120$

Exemplo

O piso de uma sala retangular, medindo 3,52 m x 4,16 m, será revestido com ladrilhos quadrados, de mesma dimensão, inteiros, de forma que não fique espaço vazio entre ladrilhos vizinhos. Os ladrilhos serão escolhidos de modo que tenham a maior dimensão possível.

Na situação apresentada, o lado do ladrilho deverá medir

- (A) mais de 30 cm.
- (B) menos de 15 cm.
- (C) mais de 15 cm e menos de 20 cm.
- (D) mais de 20 cm e menos de 25 cm.
- (E) mais de 25 cm e menos de 30 cm.

**Resposta: A.**

352	2	416	2
176	2	208	2
88	2	104	2
44	2	52	2
22	2	26	2
11	11	13	13
1		1	

Devemos achar o mdc para achar a maior medida possível  
E são os fatores que temos iguais:  $2^5 = 32$

### Exemplo

**(MPE/SP – Oficial de Promotora I – VUNESP/2016)** No aeroporto de uma pequena cidade chegam aviões de três companhias aéreas. Os aviões da companhia A chegam a cada 20 minutos, da companhia B a cada 30 minutos e da companhia C a cada 44 minutos. Em um domingo, às 7 horas, chegaram aviões das três companhias ao mesmo tempo, situação que voltará a se repetir, nesse mesmo dia, às:

- (A) 16h 30min.
- (B) 17h 30min.
- (C) 18h 30min.
- (D) 17 horas.
- (E) 18 horas.

**Resposta: E.**

20,30,44	2
10,15,22	2
5,15,11	3
5,5,11	5
1,1,11	11
1,1,1	

$Mmc(20,30,44) = 2^2 \cdot 3 \cdot 5 \cdot 11 = 660$

1h---60minutos

x----660

$x = 660/60 = 11$

Então será depois de 11 horas que se encontrarão

$7 + 11 = 18h$

### PORCENTAGEM

Porcentagem é uma fração cujo denominador é 100, seu símbolo é (%). Sua utilização está tão disseminada que a encontramos nos meios de comunicação, nas estatísticas, em máquinas de calcular, etc.

Os acréscimos e os descontos é importante saber porque ajuda muito na resolução do exercício.

#### Acréscimo

Se, por exemplo, há um acréscimo de 10% a um determinado valor, podemos calcular o novo valor apenas multiplicando esse valor por 1,10, que é o fator de multiplicação. Se o acréscimo for de 20%, multiplicamos por 1,20, e assim por diante. Veja a tabela abaixo:

ACRÉSCIMO OU LUCRO	FATOR DE MULTIPLICAÇÃO
10%	1,10
15%	1,15
20%	1,20
47%	1,47
67%	1,67

**Exemplo:** Aumentando 10% no valor de R\$10,00 temos:

$$10 \times 1,10 = \text{R\$ } 11,00$$

**Desconto**

No caso de haver um decréscimo, o fator de multiplicação será:  
Fator de Multiplicação = 1 - taxa de desconto (na forma decimal)  
Veja a tabela abaixo:

DESCONTO	FATOR DE MULTIPLICAÇÃO
10%	0,90
25%	0,75
34%	0,66
60%	0,40
90%	0,10

**Exemplo:** Descontando 10% no valor de R\$10,00 temos:

$$10 \times 0,90 = \text{R\$ } 9,00$$

Chamamos de lucro em uma transação comercial de compra e venda a diferença entre o preço de venda e o preço de custo.  
Lucro = preço de venda - preço de custo

Podemos expressar o lucro na forma de porcentagem de duas formas:

$$\text{lucro sobre custo} = \frac{\text{lucro}}{\text{preço do custo}} \cdot 100\%$$

$$\text{lucro sobre a venda} = \frac{\text{lucro}}{\text{preço de venda}} \cdot 100\%$$

**Exemplo**

**(DPE/RR – Analista de Sistemas – FCC/2015)** Em sala de aula com 25 alunos e 20 alunas, 60% desse total está com gripe. Se x% das meninas dessa sala estão com gripe, o menor valor possível para x é igual a

- (A) 8.
- (B) 15.
- (C) 10.
- (D) 6.
- (E) 12.

**Resolução**

45-----100%  
X-----60%  
X=27

O menor número de meninas possíveis para ter gripe é se todos os meninos estiverem gripados, assim apenas 2 meninas estão.

$$P = \frac{2}{20} = 0,1 = 10\%$$

**Resposta: C.**

**RAZÃO E PROPORÇÃO**

**Razão**

Chama-se de razão entre dois números racionais a e b, com b ≠ 0, ao quociente entre eles. Indica-se a razão de a para b por a/b ou a : b.

**Exemplo:**

Na sala do 1º ano de um colégio há 20 rapazes e 25 moças. Encontre a razão entre o número de rapazes e o número de moças. (lembrando que razão é divisão)

$$\frac{20}{25} = \frac{4}{5} \text{ (Indica que para cada 4 rapazes existe 5 moças)}$$

**Proporção**

Proporção é a igualdade entre duas razões. A proporção entre A/B e C/D é a igualdade:

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

**Propriedade fundamental das proporções**

Numa proporção:

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

Os números A e D são denominados *extremos* enquanto os números B e C são os *meios* e vale a propriedade: o produto dos meios é igual ao produto dos extremos, isto é:

$$A \times D = B \times C$$

Exemplo: A fração 3/4 está em proporção com 6/8, pois:

$$\frac{3}{4} = \frac{6}{8}$$

Exercício: Determinar o valor de X para que a razão X/3 esteja em proporção com 4/6.

Solução: Deve-se montar a proporção da seguinte forma:

$$\frac{x}{3} = \frac{4}{6}$$

$$x = 2$$

# CONHECIMENTO TÉCNICO / LEGISLAÇÃO

LEI Nº. 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

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.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10-A. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades federais, estaduais, distritais e municipais ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. (Redação dada pela Lei nº 14.534, de 2023)

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

#### CAPÍTULO IV DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

#### CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

# INFORMÁTICA

## CONHECIMENTOS DE PROCESSADORES DE TEXTO, PLANILHAS ELETRÔNICAS –PACOTE OFFICE E LIBRE OFFICE, MICROSOFT WORD E EXCEL 2003/2007/2010

### MS OFFICE WORD 2003

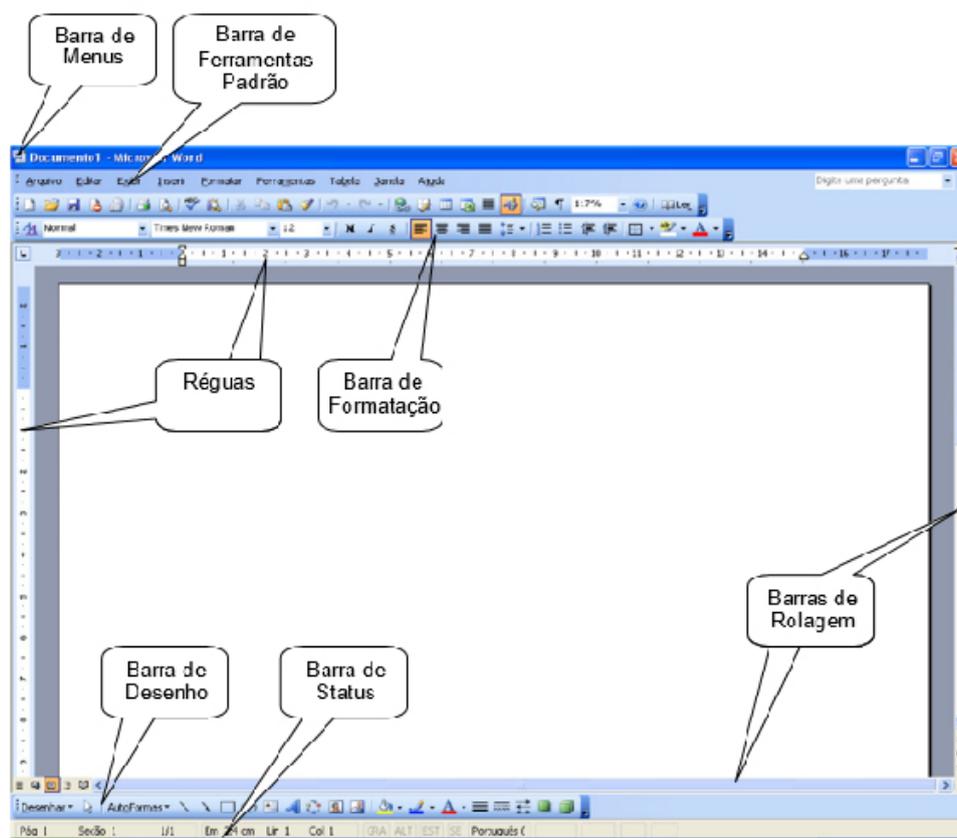
O Microsoft Word é o mais usado e conhecido editor de textos da atualidade. Com ele você pode escrever textos, criar currículos, certificados, mala direta e muito mais de uma maneira fácil e prática.

#### 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.



Barra de Menu: Os menus contêm todos os comandos que podem ser usados dentro do aplicativo. Fica abaixo da Barra de Títulos;  
 Barra de Ferramentas: Lugar onde tem os comandos mais usados dos menus em forma de botões para facilitar a vida do usuário. Fica logo citada abaixo da Barra de Menus;

Barra de Formatação: São ferramentas que servem para formatar as palavras (por ex.: mudar a fonte = o tipo da letra; mudar cor, tamanho e formato da letra), posição do texto e demais funções mais utilizadas.

Régua: Acesso a configurações de margens e noção de espaço de margem do documento de texto.

Barras de rolagem: As Barras sombreadas ao longo do lado direito e inferior de sua janela de um documento. Para movimentar-se no documento, arraste a caixa ou clique nas setas na barra de rolagem.

Barra de desenhos: Possui ícones de atalhos para adicionar e editar desenhos, também serve para trocar fundos de páginas e área de impressão, efeitos 3D, setas e auto formas.

Uma das maneiras mais simples de conhecer os comandos que o Word tem para oferecer para o usuário é digitando um texto e, em seguida aplicando os recursos disponíveis. Na janela do Documento, onde o nosso texto será digitado, basta digitar os caracteres observando os seguintes detalhes:

- Não é necessário teclar ENTER no final da linha;
- O cursor ao atingir a margem direita passa automaticamente para a próxima linha. Tecle ENTER ao terminar um parágrafo.
- Para digitar caracteres acentuados, digite primeiro o acento e depois o caracter.
- Pressiona a tecla Shift para ter acesso ao segundo caracter da tecla (~ ! % ^ \* + ( ) ? ), e para digitar caracteres maiúsculos quando a tecla Caps Lock não estiver ativa no momento.
- Sempre dê espaço após ponto, vírgula e outros símbolos similares (exceto parênteses).

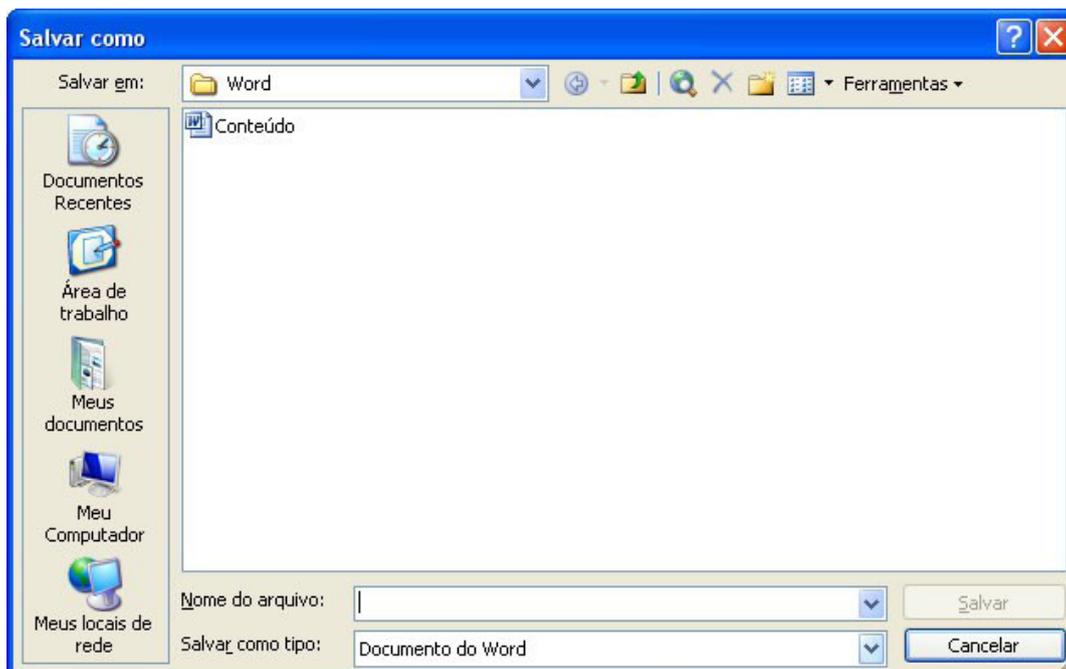
**Movimentando o Cursor**

Às vezes você precisa movimentar-se pelo texto, principalmente quando o mesmo é bem extenso. Pode-se usar o mouse, mas existem atalhos de movimentação pelo teclado que são mais fáceis:

Tecla	Posicionamento do Cursor
Ctrl + seta p/ Dir	Início da próxima palavra
Ctrl + seta p/ esq	Início da palavra anterior
Ctrl + seta p/ baixo	Início do próximo parágrafo
Ctrl + seta p/ cima	Início do parágrafo anterior
PgUp	Tela para cima
PgDn	Tela para baixo
Ctrl + PgUp	Primeira linha da tela
Ctrl + PgDn	Última linha da tela
Home	Início da linha da tela
End	Fim do documento
Ctrl + Home	Início do documento
Ctrl + End	Fim do documento

**Salvando um Documento**

Clique no menu Arquivo/ Salvar. Caso queira salvar seu texto como outro arquivo ou com nome diferente, clique em Arquivo/Salvar Como, este comando abrirá a caixa de diálogo Salvar como, mesmo que o seu documento já esteja salvo e salvará uma cópia do documento, uma nova versão.



Sempre que você fizer alguma alteração em um documento que já foi salvo anteriormente e fechar o documento, o Microsoft Word lhe perguntará se deseja salvar as alterações que foram feitas.

# REDAÇÃO

A REDAÇÃO VERSARÁ SOBRE TEMA RELACIONADO À ATUALIDADE E/OU CONHECIMENTOS TÉCNICOS DO PROGRAMA DE PROVAS REFERENTE AO CARGO/FUNÇÃO

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.

### Técnicas para montar uma argumentação

- **Argumentação por citação:** Neste caso podemos citar autoridades sobre o assunto, é importante ser mencionada a fonte, por exemplo: Sócrates, Platão, Shakespeare, Jornal, revista, site, etc. Toda citação deve ter relação com o tema mencionado.

- **Argumentação por comprovação:** O autor necessita apresentar dados que comprovem sua tese. Neste caso é importante mencionar a fonte das informações.

- **Argumentação por raciocínio lógico:** São utilizados raciocínios lógicos da sociedade, por exemplo: uma relação de conclusões lógicas de causa e efeito, tal como sobre os malefícios do cigarro.

- **Argumentação utilizando fatos históricos:** Neste caso são utilizados fatos históricos que comprovem a tese citada na introdução.

- **Argumentação por comparação:** Neste caso podemos comparar geograficamente, socialmente, características em geral, cultura, etc. Tudo isto deverá estar alinhado com a tese apresentada.

- **Argumentação por refutação:** Neste caso é contentar valores preestabelecidos, questionar, mostrar outras formas de enxergar, etc. Esse questionamento deverá respeitar valores da ética e cidadania.

Por exemplo: Foi comprovado que a economia norte americana na década de 90 que houve um pequeno índice de desemprego contrariando o binômio tecnologia e desemprego.

## — Conclusão

A conclusão da redação é uma etapa muito importante, pois ela costura todas as ideias apresentadas. A conclusão reafirma a tese e apresenta uma solução para ela, mediante toda a argumentação desenvolvida.

### Elementos necessários para a conclusão

- **Retomada da tese:** O ideal é parafrasear a tese sem a criação de novas ideias e argumentos.

• **Perspectiva:** Neste caso, o autor dá uma solução para a tese, está solução deverá ser concreta. Deve se evitar soluções genéricas, pois todos pensam nessas soluções.

• **Oração coordenada conclusiva:** Deve-se iniciar a conclusão com orações conclusivas tais como: Dessa forma / Por isso todo / Diante do exposto

**Esqueleto geral de uma redação**

Introdução: 1º parágrafo	Apresentação do tema Apresentação da tese
Desenvolvimento: 2º e 3º parágrafo	Análise de um argumento favorável à tese Análise de outro argumento favorável à tese
Conclusão	Reafirmação da tese + apresentação de uma solução a prova exigir.

**QUESTÕES**

1. CRBM 6ª REGIÃO – AUXILIAR ADMINISTRATIVO – QUADRIX – 2021

No que se refere às técnicas de redação, julgue o item.

O texto dissertativo-argumentativo é formado de três partes: introdução; desenvolvimento; e conclusão.

- ( ) CERTO
- ( ) ERRADO

2. SEAP-MG – AGENTE PENITENCIÁRIO – IBFC – 2018

Observe o texto. “A solução para a questão da violência no Brasil envolve os mais diversos setores da sociedade, não só a segurança pública e um judiciário eficiente, mas também demanda com urgência, profundidade e extensão a melhoria do sistema educacional, de saúde, habitacional, oportunidades de emprego, dentre outros fatores.”

Considerando-se o texto de uma redação de caráter dissertativo-argumentativo padrão, o fragmento acima corresponde a:

- (A) Exposição da tese inicial.
- (B) Citação de argumentos.
- (C) Conclusão do texto.
- (D) Alusão a textos de autoridade.
- (E) Indicação do tema a ser tratado.

3. IF-MT – PROFESSOR DE ENSINO BÁSICO – IF-MT – 2020

**Texto 06**

As novas práticas pedagógicas convergem para a utilização na sala de aula de textos os mais variados possíveis, não só em Língua Portuguesa, mas nas aulas de todas as áreas do conhecimento, em que se devem priorizar as práticas de leitura e de produção textual. Isso significa que se deve dar relevância aos processos da contextualização, de forma que todas as atividades dos diferentes componentes curriculares ministrados na escola e todas as questões do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), dos vestibulares do país e de outros concursos públicos devem ser contextualizadas. [...]

Entende-se por textualidade um conjunto de características que nos possibilita conhecer um texto. Os fatores de textualidade são os seguintes: coerência, coesão, intencionalidade, aceitabilidade, informatividade e relevância.

(<http://www.gelne.com.br/arquivos/anais/gelne-2014/anexos/778.pdf>, “A textualidade e seus fatores”. Acesso em 09/2019).

A partir dos pressupostos estabelecidos no texto acima, os fatores de textualidade podem ser observados na matriz de referência que objetiva avaliar as competências textuais nas redações do ENEM, conforme o quadro abaixo:

**Competência 1** – Demonstrar domínio da modalidade escrita formal da Língua Portuguesa.

**Competência 2** – Compreender a proposta de redação e aplicar conceitos das várias áreas de conhecimento para desenvolver o tema, dentro dos limites estruturais do texto dissertativo-argumentativo em prosa.

**Competência 3** – Selecionar, relacionar, organizar e interpretar informações, fatos, opiniões e argumentos em defesa de um ponto de vista.

**Competência 4** – Demonstrar conhecimento dos mecanismos linguísticos necessários para a construção da argumentação.

**Competência 5** – Elaborar proposta de intervenção para o problema abordado, respeitando os direitos humanos.

([https://www.vestibular.com.br/wpcontent/uploads/2017/10/manual\\_de\\_redacao\\_do\\_enem\\_2017.pdf](https://www.vestibular.com.br/wpcontent/uploads/2017/10/manual_de_redacao_do_enem_2017.pdf))

Dessa forma, só **NÃO** podemos afirmar que os fatores de textualidade estão relacionados na matriz de referência do ENEM, pois:

- (A) A coerência está compreendida na competência 4, enquanto que a coesão é a competência 3.
- (B) Na competência 3, devem ser observadas, também, a obediência às metarregras da continuidade, da progressão, da não contradição e da articulação.
- (C) A informatividade e intencionalidade estão relacionadas à competência 3, uma vez que aquela relaciona-se ao grau de previsibilidade do texto e esta busca selecionar argumentos em defesa de um ponto de vista, acerca de um tema proposto.
- (D) A aceitabilidade pode ser observada em todas as competências.
- (E) A situacionalidade está relacionada com a competência 1, enquanto que a intertextualidade pode ser observada nas competências 2 e 3.

