

# ITAQUAQUECETUBA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA  
- SÃO PAULO

Agente Administrativo e  
Agente Administrativo  
– Ipsmi

**EDITAL 001/2024**

CÓD: SL-0770T-24  
7908433265139

## Língua Portuguesa

1. Ortografia oficial .....	7
2. Acentuação gráfica.....	8
3. Flexão nominal e verbal .....	10
4. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	14
5. Emprego de tempos e modos verbais. Vozes do verbo .....	17
6. Concordância nominal e verbal .....	17
7. Regência nominal e verbal.....	19
8. Ocorrência da crase .....	21
9. Pontuação .....	22
10. Interpretação de texto .....	24

## Raciocínio Lógico

1. Estrutura lógica de relações conflituosas entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios. Equivalências lógicas .....	33
2. Orientação no plano, no espaço e no tempo. Exercícios envolvendo datas e calendários.....	43
3. Diagramas lógicos .....	45
4. Sequência de números, figuras e letras .....	47

## Atualidades

1. Fatos políticos, esportivos, culturais, econômicos e sociais ocorridos no Brasil e no mundo, veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, internet e televisão nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data de publicação do Edital .....	53
---	----

## Conhecimentos Específicos

### Agente Administrativo e Agente Administrativo – Ipsmi

1. Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou via e-mail. ....	55
2. Técnicas de arquivamento .....	60
3. Rotinas administrativas.....	67
4. Trabalho em equipe .....	68
5. Pacote office 2016 (word e excel) .....	69
6. Internet: navegação internet, conceitos de url, links, sites, busca e impressão de páginas. ....	82
7. Correio eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos (gmail, outlook e web-mail) .....	85
8. Questões que simulam a rotina do trabalho diário .....	87

# LÍNGUA PORTUGUESA

## ORTOGRAFIA OFICIAL

### 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 diversos sistemas de escrita. 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 etc.

– **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:

a) Em palavras de origem africana ou indígena.

Exemplo: oxum, abacaxi.

b) Após ditongos.

Exemplo: abaixar, faixa.

c) Após a sílaba inicial “en”.

Exemplo: enxada, enxergar.

d) Após a sílaba inicial “me”.

Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

– **s” ou “x”?**: utiliza-se o S nos seguintes casos:

a) Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”.

Exemplo: síntese, avisa, verminose.

b) Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos.

Exemplo: amazonense, formosa, jocoso.

c) Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade.

Exemplo: marquês/marquesa, holandês/holandesa, burguês/burguesa.

d) 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 coincidem na pronúncia. Exemplos: “gosto” (substantivo) e “gosto” (verbo gostar) / “este” (ponto cardeal) e “este” (pronome demonstrativo).

– Mudanças no alfabeto: O alfabeto tem 26 letras. Foram reintroduzidas as letras k, w e y.

O alfabeto completo é o seguinte: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

– Trema: Não se usa mais o trema (¨), sinal colocado sobre a letra u para indicar que ela deve ser pronunciada nos grupos: gue, gui, que, qui.

**Regras de acentuação**

– Não se usa mais o acento dos ditongos abertos **éi** e **ói** das palavras paroxítonas (palavras que têm acento tônico na penúltima sílaba)

Como era	Como fica
alcatéia	alcateia
apóia	apoia
apóio	apoio

**Atenção:** essa regra só vale para as paroxítonas. As oxítonas continuam com acento:

Ex.: papéis, herói, heróis, troféu, troféus.

– Nas palavras paroxítonas, não se usa mais o acento no **i** e no **u** tônicos quando vierem depois de um ditongo.

Como era	Como fica
baiúca	baiuca
bocaiúva	bocaiuva

**Atenção:** se a palavra for oxítona e o **i** ou o **u** estiverem em posição final (ou seguidos de **s**), o acento permanece. Exemplos: tuiuíú, tuiuíús, Piauí.

– Não se usa mais o acento das palavras terminadas em **êm** e **ôo(s)**.

Como era	Como fica
abenção	abençoo
crêm	creem

– Não se usa mais o acento que diferenciava os pares pára/para, péla(s)/pela(s), pêlo(s)/pelo(s), pólo(s)/polo(s) e pêra/pera.

**Atenção:**

– Permanece o acento diferencial em pôde/pode;

– Permanece o acento diferencial em pôr/por;

– Permanecem os acentos que diferenciam o singular do plural dos verbos **ter** e **vir**, assim como de seus derivados (manter, deter, reter, conter, convir, intervir, advir etc.);

– É facultativo o uso do acento circunflexo para diferenciar as palavras forma/fôrma.

**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**: anteprojecto, semicírculo.

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

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

**2. Prefixo terminado em consoante:**

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

– Sem hífen diante de consoante diferente: intermunicipal, supersônico.

– 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, cooptar, 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.

**ACENTUAÇÃO GRÁFICA**

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.

Exemplo: área, relógio, pássaro.

– **Acento circunflexo:** empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada.

Exemplo: acadêmico, âncora, avô.

– **Acento grave/crase:** indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”.

Exemplo: “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 acentoônico), 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. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é tônica (forte) ou fraca átona (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”

“Finalmente encontrei a chave do carro.”

#### Recebem acento gráfico:

– As monossílabas tônicas terminadas em:

a(s) → pá(s), má(s);

e(s) → pé(s), vê(s);

o(s) → só(s), pôs.

– As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói.

Exemplo: réis, véu, dói.

#### Não recebem acento gráfico:

– As monossílabas tônicas: par, nus, vez, tu, noz, quis.

– As formas verbais monossilábicas terminadas em “-ê”, nas quais a 3ª pessoa do plural termina em “-eem”.

**Importante:** Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos era acentuados. Ex.: *Ele lê* → *Eles têem leem*.

Exceção: o mesmo não ocorre com os verbos monossilábicos terminados em “-em”, já que a terceira pessoa termina em “-êm”. Nesse caso, a acentuação permanece acentuada. Ex.: *Ele tem* → *Eles têm*; *Ele vem* → *Eles vêm*.

#### Acentuação das palavras Oxítonas

As palavras cuja última sílaba é tônica devem ser acentuadas as oxítonas com sílaba tônica terminada em vogal tônica -a, -e e -o, sucedidas ou não por -s. Ex.: aliás, após, crachá, mocotó, pajé, você. Logo, não se acentuam as oxítonas terminadas em “-i” e “-u”.

Exemplo: caqui, urubu.

#### Acentuação das palavras Paroxítonas

São classificadas dessa forma as palavras cuja penúltima sílaba é tônica. De acordo com a regra geral, não se acentuam as palavras paroxítonas, a não ser nos casos específicos relacionados abaixo.

Observe as exceções:

– Terminadas em -ei e -eis. Ex.: amásseis, cantásseis, fizésseis, hóquei, jóquei, pônei, saudáveis.

– Terminadas em -r, -l, -n, -x e -ps. Ex.: bíceps, caráter, córtex, esfínter, fórceps, fóssil, líquen, lúmen, réptil, tórax.

– Terminadas em -i e -is. Ex.: beribéri, bílis, biquíni, cáqui, cútis, grátis, júri, lápis, oásis, táxi.

– Terminadas em -us. Ex.: bônus, húmus, ônus, Vênus, vírus, tónus.

– Terminadas em -om e -ons. Ex.: elétrons, nêutrons, prótons.

– Terminadas em -um e -uns. Ex.: álbum, álbuns, fórum, fóruns, quórum, quórums.

– Terminadas em -ã e -ão. Ex.: bênção, bênçãos, ímã, ímãs, órfã, órfãs, órgão, órgãos, sócio, sócios.

#### Acentuação das palavras Proparoxítonas

Classificam-se assim as palavras cuja antepenúltima sílaba é tônica, e todas recebem acento, sem exceções.

Exemplo: ácaro, árvore, bárbaro, cálida, exército, fétido, lâmpada, líquido, médico, pássaro, tática, trânsito.

#### Ditongos e Hiatos

Acentuam-se:

– Oxítonas com sílaba tônica terminada em abertos “\_éu”, “\_éi” ou “\_ói”, sucedidos ou não por “\_s”.

Exemplo: anéis, fiéis, herói, mausoléu, sóis, véus.

– As letras “\_i” e “\_u” quando forem a segunda vogal tônica de um hiato e estejam isoladas ou sucedidas por “\_s” na sílaba.

Exemplo: caí (ca-í), país (pa-ís), baú (ba-ú).

Não se acentuam:

– A letra “\_i”, sempre que for sucedida por de “\_nh”.

Exemplo: moinho, rainha, bainha.

– As letras “\_i” e o “\_u” sempre que aparecerem repetidas.

Exemplo: juuna, xiita. xiita.

– Hiatos compostos por “\_ee” e “\_oo”.

Exemplo: cream, deem, leem, enjoo, magoo.

#### O Novo Acordo Ortográfico

Confira as regras que levaram algumas palavras a perderem acentuação em razão do Acordo Ortográfico de 1990, que entrou em vigor em 2009:

##### 1 – Vogal tônica fechada -o de -oo em paroxítonas.

Exemplos: enjôo – enjoo; magôo – magoo; perdôo – perdo; vôo – voo; zôo – zoo.

##### 2 – Ditongos abertos -oi e -ei em palavras paroxítonas.

Exemplos: alcalóide – alcaloide; andróide – androide; alcalóide – alcaloide; assembléia – assembleia; asteróide – asteroide; européia – europeia.

# RACIOCÍNIO LÓGICO

## ESTRUTURA LÓGICA DE RELAÇÕES CONFLITUOSAS ENTRE PESSOAS, LUGARES, OBJETOS OU EVENTOS FICTÍCIOS. EQUIVALÊNCIAS LÓGICAS

A habilidade de discernir e construir relações lógicas entre entidades diversas é uma competência fundamental no pensamento analítico. Ela permite que um indivíduo percorra informações e estabeleça conexões significativas, mesmo quando os elementos envolvidos são abstratos ou hipotéticos. Ao explorar este domínio, desenvolve-se a capacidade de extrair conclusões válidas e verificar a solidez das premissas subjacentes. Tal habilidade é crucial para a resolução de problemas complexos e para a tomada de decisões informadas em uma variedade de contextos.

Agora, veremos os conteúdos necessários para aprimorar essa habilidade:

### ESTRUTURAS LÓGICAS

Antes de tudo, é essencial compreender o conceito de proposições. Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressam um pensamento ou uma ideia de sentido completo. Elas transmitem pensamentos, isto é, afirmam fatos ou exprimem juízos que formamos a respeito de determinados conceitos ou entes.

### Valores lógicos

São os valores atribuídos as proposições, podendo ser uma **verdade**, se a proposição é verdadeira (V), e uma **falsidade**, se a proposição é falsa (F). Designamos as letras V e F para abreviarmos os valores lógicos verdade e falsidade respectivamente.

Com isso temos alguns axiomas da lógica:

– **PRINCÍPIO DA NÃO CONTRADIÇÃO:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

– **PRINCÍPIO DO TERCEIRO EXCLUÍDO:** toda proposição OU é verdadeira OU é falsa, verificamos sempre um desses casos, NUNCA existindo um terceiro caso.

**“Toda proposição tem um, e somente um, dos valores, que são: V ou F.”**

### Classificação de uma proposição

Elas podem ser:

• **Sentença aberta:** quando não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso para ela (ou valorar a proposição!), portanto, não é considerada frase lógica. São consideradas sentenças abertas:

- Frases interrogativas: Quando será prova? - Estudou ontem? – Fez Sol ontem?

- Frases exclamativas: Gol! – Que maravilhoso!
- Frase imperativas: Estude e leia com atenção. – Desligue a televisão.
- Frases sem sentido lógico (expressões vagas, paradoxais, ambíguas, ...): “esta frase é falsa” (expressão paradoxal) – O cachorro do meu vizinho morreu (expressão ambígua) –  $2 + 5 + 1$

• **Sentença fechada:** quando a proposição admitir um ÚNICO valor lógico, seja ele verdadeiro ou falso, nesse caso, será considerada uma frase, proposição ou sentença lógica.

### Proposições simples e compostas

• **Proposições simples** (ou atômicas): aquela que **NÃO** contém nenhuma outra proposição como parte integrante de si mesma. As proposições simples são designadas pelas letras latinas minúsculas p,q,r, s..., chamadas letras proposicionais.

*Exemplos*

r: Thiago é careca.

s: Pedro é professor.

• **Proposições compostas** (ou moleculares ou estruturas lógicas): aquela formada pela combinação de duas ou mais proposições simples. As proposições compostas são designadas pelas letras latinas maiúsculas P,Q,R, R..., também chamadas letras proposicionais.

*Exemplo*

P: Thiago é careca e Pedro é professor.

ATENÇÃO: TODAS as proposições compostas são formadas por duas proposições simples.

### Classificação de Frases

“A frase dentro destas aspas é uma mentira.” (Não é uma proposição lógica)

“A expressão  $x + y$  é positiva.” (Sentença aberta)

“O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .” (Sentença fechada)

“Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.” (Proposição lógica)

“O que é isto?” (Sentença aberta)

### Exemplos:

**1. (CESPE/UNB)** Na lista de frases apresentadas a seguir:

– “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”

– A expressão  $x + y$  é positiva.

– O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ .

– Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.

– O que é isto?

Há exatamente:

(A) uma proposição;

(B) duas proposições;

(C) três proposições;

- (D) quatro proposições;  
 (E) todas são proposições.

**Resolução:**

Analisemos cada alternativa:

(A) “A frase dentro destas aspas é uma mentira”, não podemos atribuir valores lógicos a ela, logo não é uma sentença lógica.

(B) A expressão  $x + y$  é positiva, não temos como atribuir valores lógicos, logo não é sentença lógica.

(C) O valor de  $\sqrt{4 + 3} = 7$ ; é uma sentença lógica pois podemos atribuir valores lógicos, independente do resultado que tenhamos

(D) Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira, também podemos atribuir valores lógicos (não estamos considerando a quantidade certa de gols, apenas se podemos atribuir um valor de V ou F a sentença).

(E) O que é isto? - como vemos não podemos atribuir valores lógicos por se tratar de uma frase interrogativa.

**Resposta: B.**

**CONNECTIVOS (CONNECTORES LÓGICOS)**

Para compôr novas proposições, definidas como composta, a partir de outras proposições simples, usam-se os conectivos. São eles:

Operação	Conectivo	Estrutura Lógica	Tabela verdade															
Negação	~	Não p	<table border="1"> <tr><td>p</td><td>~p</td></tr> <tr><td>V</td><td>F</td></tr> <tr><td>F</td><td>V</td></tr> </table>	p	~p	V	F	F	V									
p	~p																	
V	F																	
F	V																	
Conjunção	^	p e q	<table border="1"> <tr><td>p</td><td>q</td><td>p ^ q</td></tr> <tr><td>V</td><td>V</td><td>V</td></tr> <tr><td>V</td><td>F</td><td>F</td></tr> <tr><td>F</td><td>V</td><td>F</td></tr> <tr><td>F</td><td>F</td><td>F</td></tr> </table>	p	q	p ^ q	V	V	V	V	F	F	F	V	F	F	F	F
p	q	p ^ q																
V	V	V																
V	F	F																
F	V	F																
F	F	F																
Disjunção Inclusiva	v	p ou q	<table border="1"> <tr><td>p</td><td>q</td><td>p v q</td></tr> <tr><td>V</td><td>V</td><td>V</td></tr> <tr><td>V</td><td>F</td><td>V</td></tr> <tr><td>F</td><td>V</td><td>V</td></tr> <tr><td>F</td><td>F</td><td>F</td></tr> </table>	p	q	p v q	V	V	V	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p v q																
V	V	V																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																
Disjunção Exclusiva	∨	Ou p ou q	<table border="1"> <tr><td>p</td><td>q</td><td>p ∨ q</td></tr> <tr><td>V</td><td>V</td><td>F</td></tr> <tr><td>V</td><td>F</td><td>V</td></tr> <tr><td>F</td><td>V</td><td>V</td></tr> <tr><td>F</td><td>F</td><td>F</td></tr> </table>	p	q	p ∨ q	V	V	F	V	F	V	F	V	V	F	F	F
p	q	p ∨ q																
V	V	F																
V	F	V																
F	V	V																
F	F	F																

Condicional	→	Se p então q	p	q	p → q
			V	V	V
			V	F	F
			F	V	V
F	F	V			
Bicondicional	↔	p se e somente se q	p	q	p ↔ q
			V	V	V
			V	F	F
			F	V	F
F	F	V			

**Exemplo:**

**2. (PC/SP - Delegado de Polícia - VUNESP)** Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A) ~ p, p v q, p ^ q  
 (B) p ^ q, ~ p, p -> q  
 (C) p -> q, p v q, ~ p  
 (D) p v p, p -> q, ~ q  
 (E) p v q, ~ q, p v q

**Resolução:**

A conjunção é um tipo de proposição composta e apresenta o conectivo “e”, e é representada pelo símbolo  $\wedge$ . A negação é representada pelo símbolo ~ ou cantoneira (–) e pode negar uma proposição simples (por exemplo: ~ p) ou composta. Já a implicação é uma proposição composta do tipo condicional (Se, então) é representada pelo símbolo (→).

**Resposta: B.**

**TABELA VERDADE**

Quando trabalhamos com as proposições compostas, determinamos o seu valor lógico partindo das proposições simples que a compõe. O valor lógico de qualquer proposição composta depende UNICAMENTE dos valores lógicos das proposições simples componentes, ficando por eles UNIVOCAMENTE determinados.

• **Número de linhas de uma Tabela Verdade:** depende do número de proposições simples que a integram, sendo dado pelo seguinte teorema:

**“A tabela verdade de uma proposição composta com n\* proposições simples componentes contém 2^n linhas.”**

**Exemplo:**

**3. (CESPE/UNB)** Se “A”, “B”, “C” e “D” forem proposições simples e distintas, então o número de linhas da tabela-verdade da proposição  $(A \rightarrow B) \leftrightarrow (C \rightarrow D)$  será igual a:

- (A) 2;  
 (B) 4;  
 (C) 8;  
 (D) 16;  
 (E) 32.

**Resolução:**

Veja que podemos aplicar a mesma linha do raciocínio acima, então teremos:

Número de linhas =  $2^n = 2^4 = 16$  linhas.

**Resposta D.**

**CONCEITOS DE TAUTOLOGIA , CONTRADIÇÃO E CONTIGÊNCIA**

• **Tautologia:** possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **V** (verdades).

*Princípio da substituição:* Seja P (p, q, r, ...) é uma tautologia, então **P** ( $P_0; Q_0; R_0; \dots$ ) também é uma tautologia, quaisquer que sejam as proposições  $P_0, Q_0, R_0, \dots$

• **Contradição:** possui todos os valores lógicos, da tabela verdade (última coluna), **F** (falsidades). A contradição é a negação da Tautologia e vice versa.

*Princípio da substituição:* Seja P (p, q, r, ...) é uma **contradição**, então **P** ( $P_0; Q_0; R_0; \dots$ ) também é uma **contradição**, quaisquer que sejam as proposições  $P_0, Q_0, R_0, \dots$

• **Contingência:** possui valores lógicos **V** e **F**, da tabela verdade (última coluna). Em outros termos a contingência é uma proposição composta que não é **tautologia** e nem **contradição**.

**Exemplos:**

**4. (DPU – ANALISTA – CESPE)** Um estudante de direito, com o objetivo de sistematizar o seu estudo, criou sua própria legenda, na qual identificava, por letras, algumas afirmações relevantes quanto à disciplina estudada e as vinculava por meio de sentenças (proposições). No seu vocabulário particular constava, por exemplo:

P: Cometeu o crime A.

Q: Cometeu o crime B.

R: Será punido, obrigatoriamente, com a pena de reclusão no regime fechado.

S: Poderá optar pelo pagamento de fiança.

Ao revisar seus escritos, o estudante, apesar de não recordar qual era o crime B, lembrou que ele era inafiançável.

Tendo como referência essa situação hipotética, julgue o item que se segue.

A sentença  $(P \rightarrow Q) \leftrightarrow ((\sim Q) \rightarrow (\sim P))$  será sempre verdadeira, independentemente das valorações de P e Q como verdadeiras ou falsas.

( ) Certo

( ) Errado

**Resolução:**

Considerando P e Q como V.

$(V \rightarrow V) \leftrightarrow ((F) \rightarrow (F))$

$(V) \leftrightarrow (V) = V$

Considerando P e Q como F

$(F \rightarrow F) \leftrightarrow ((V) \rightarrow (V))$

$(V) \leftrightarrow (V) = V$

Então concluímos que a afirmação é verdadeira.

**Resposta: Certo.**

**EQUIVALÊNCIA**

Duas ou mais proposições compostas são equivalentes, quando mesmo possuindo estruturas lógicas diferentes, apresentam a mesma solução em suas respectivas tabelas verdade.

# ATUALIDADES

**FATOS POLÍTICOS, ESPORTIVOS, CULTURAIS, ECONÔMICOS E SOCIAIS OCORRIDOS NO BRASIL E NO MUNDO, VEICULADOS EM MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA, COMO JORNAIS, RÁDIOS, INTERNET E TELEVISÃO NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES À DATA DE PUBLICAÇÃO DO EDITAL**

## A importância do estudo de atualidades

Dentre todas as disciplinas com as quais concurreiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

Lá, o concurreiro encontrará um material completo de aula preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

## ANOTAÇÕES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Agente Administrativo e Agente Administrativo – Ipsmi

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO E INTERNO, PESSOALMENTE, VIA TELEFONE OU VIA E-MAIL.

#### Recomendações Básicas para o Atendimento Telefônico

- Atender o telefone no segundo ou terceiro toque, se possível. Caso contrário, pedir desculpas pela demora no atendimento.
- Identificar seu nome e o da empresa imediatamente. Em seguida diga bom dia ou boa tarde ou boa noite. Logo após pergunte: “em que posso ajudar?”;
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc.;
- Ter sempre à mão material (caneta, lápis, papel) para fazer as anotações e lembrar o que foi solicitado pelo interlocutor.
- Usar vocabulário adequado e correto. Ser breve.
- Prestar atenção na postura. Evitar falar mexendo com as mãos, gesticular demais, roer unhas, mexer nos cabelos.
- Sorrir e falar com entusiasmo. Cuidar para não falar mole ou alto demais. Recomenda-se ouvir a voz gravada ou perguntar a um amigo.
- Utilizar o nome do interlocutor e expressar o desejo de ajudá-lo. Usar expressões mágicas: por favor, por gentileza, muito obrigado(a).
- Evitar vícios de linguagem, gírias, dengos, diminutivos, expressões repetitivas e vulgares, cacoetes verbais.
- Direcionar o interlocutor com rapidez e eficácia, obtendo o máximo de informações necessárias.
- Não tapar o bocal, fumar, mastigar, bocejar, espirrar, tossir.
- Quem “passa” quem primeiro?? A cortesia oficial manda aguardar quem efetuou a chamada, exceto se quem a faz for hierarquicamente superior à pessoa solicitada.
- Contornar obstáculos internos por meio de códigos de atendimento.
- O número telefônico deve ser pronunciado algarismo por algarismo.
- O algarismo 6 (seis) deve ser pronunciado como meia. O número 11 (onze) deve ser pronunciado como onze, e não um, um.
- Dar uma pausa maior após falar o prefixo e a cada dois algarismos de um número telefônico.

#### Outros Pontos Relevantes

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso;
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;
- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar;
- Não deixe o telefone fora do gancho.
- O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação;
- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos;
- Desligue o celular ou deixe na opção “Silencioso”, quando estiver no ambiente de trabalho ou em sala de aula, cursos, seminários, palestras, reuniões, encontros, eventos, e também em cinemas, teatros e restaurantes;
- Sendo uma emergência, peça licença, saia do recinto, fale baixo e não demore.

#### Princípios Importantes de um bom Atendimento Telefônico

- A atenção (voltar-se para compreender a necessidade do cliente/atendido);
- A cordialidade (ser educado e prestativo); e
- A modulação da voz (A modulação é a técnica onde as características da portadora (sinal que é modulado) são modificadas com a finalidade de transmitir as informações, sendo feitas as alterações combinadas de frequência, amplitude ou fase de modo a melhor transmitir a informação ao atendido/cliente.

#### Evitar dizer

- “Talvez”, “acho”, “possivelmente”,
- “Fique na linha”:
- “Ela ainda não chegou.”
- “Ele está em uma reunião.”
- “Ela ainda está almoçando.”
- “Não sei quando ele vai voltar.”
- “Alô”, “diga”, “fala”.

**Procure Dizer**

“Não tenho certeza, mas irei descobrir e retornar sua ligação em minutos.”

“A Sra. Cristina teve uma reunião bem cedo, mas deve voltar pelas 11h. Posso pedir para ela retornar a ligação?”

“O Sr. Pablo ficará em uma reunião até às 12h e depois terá um almoço de negócios. Posso pedir para ele retornar a ligação à tarde?”

“O Sr. Francisco teve uma reunião com um cliente, mas deve voltar até às 14h30.”

“Sr. João está ocupado no momento. No entanto, eu participo do projeto de ... e conheço sua conta. Talvez eu possa responder sua pergunta”.

Finalizar a chamada, agradecendo ao cliente por ter ligado e colocar-se sempre à disposição.

**Atendimento de Excelência**

- Tratar a todos como gostaria de ser tratado.
- Satisfazer cada cliente como se ele fosse o único.

Todos os seres humanos possuem três características básicas:

- (1) têm, em alguma medida, baixa autoestima;
- (2) querem se sentir importantes;
- (3) têm um profundo desejo de aceitação

- Ser cortês e sociável e, ao mesmo tempo, manter uma atitude positiva, simpática e natural

- Ter tolerância e boa vontade com os outros.
- Nunca julgar o cliente, deixando que ideias preconcebidas atrapalhem o atendimento.

- Perguntar ao cliente: “Em que posso ajudá-lo?” e deixar ele dizer o que deseja e escutá-lo atentamente para encaminhá-lo corretamente. Prestar atenção ao assunto.

- Preservar o espaço pessoal do cliente. Cuidado para não invadi-lo.

- Ouvir o que o cliente diz.
- Esperar que termine de falar, para interpor um aparte. Nunca interrompê-lo, por achar que já sabe o que ele quer.

- Atender a um cliente sem se desligar do mundo. É dar atenção a um outro mostrando que já percebemos sua presença e que em breve iremos ajudá-lo.

- Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la após pedido de licença e recebimento de permissão para tal.

- Ter sutileza para contradizer ou discordar.
- Nunca alegar: “Isso não é comigo” ou “Isso não é do meu setor”.

- Suavizar o “não”, evitando magoar as outras pessoas.
- Cumprimentar com um tom gentil e alegre todo cliente que entra, inclusive o colega de trabalho.

- Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha.

- Ter em mente que no trabalho o comportamento deve ser usado como aliado, para que as portas do sucesso se abram.

- Procurar decifrar o que acontece por trás dos rostos e dos gestos do cliente.

- Incorporar o “espírito de equipe”, jamais dando oportunidade para pensamentos do tipo: “Isso não faz parte da minha função” ou “Não vou limpar isso, pois não sou faxineiro”.

**Importante:** Lembrar-se sempre que a *boa vontade ao atender uma pessoa manifesta-se no olhar e no tom de voz.*

**Evitar dizer**

*Eu não sei.*

*Não podemos fazer isso.*

*Este assunto não é comigo.*

*O Dr. Fulano de tal saiu para um cafezinho e duvido que volte logo.*

*Ele não está; saiu para almoçar e não voltou ainda.*

*Ele não chegou ainda. Está sempre atrasado.*

*Ela nunca chega antes das 10 horas.*

*Eu acho que....*

*... mas o senhor não entende que...*

*Expressões como “Né”, “ta”, “entendeu”, “hein”, “ahn”*

**Procure Dizer**

- Procurar falar pausadamente, de forma clara e sem pressa. Não falar com alimentos na boca, pois comer, mastigar goma ou palitos durante o serviço não faz parte de um atendimento profissional.

- Evitar gírias no vocabulário.
- Manter sempre conduta profissional e eficiente.

**Atendimento a um Cliente Insatisfeito**

- Deixe o cliente desabafar.

- Pergunte o nome dele e passe a tratá-lo assim.

- Faça perguntas e repita o problema; se possível anote, mostrando a ele que entendeu tudo.

- Diga que vai se empenhar pessoalmente em solucionar a questão. E cumpra.

- Adote gestos abertos e expressão simpática.

- Mostre que a reclamação dele não é uma chateação e sim uma oportunidade para a empresa aprimorar o atendimento.

- Agradeça a colaboração dele.

- Nunca o deixe esperando sem completa atenção e gentileza.

- Não faça jogo de empurra com o problema do cliente.

- Não peça para ligar de novo – a empresa é que deve procurá-lo (WANSER, 2015).

**FRASEOLOGIA ADEQUADA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO<sup>1</sup>**

Falar ao telefone é muito fácil. Difícil é conseguir a correta comunicação por telefone. Uma comunicação eficaz com o cliente que está do outro lado da linha exige a máxima concentração do atendente. Assim, deve-se utilizar objetivamente toda energia para fazer do telefonema um sucesso.

<sup>1</sup> *Princípios básicos do atendimento telefônico. Disponível em: [http://www.igf.com.br/aprende/dicas/dicasResp.aspx?dica\\_Id=500](http://www.igf.com.br/aprende/dicas/dicasResp.aspx?dica_Id=500).*

*Acesso em: Junho/2016.*

Basicamente, deve se ter em mente que cada telefonema tem um motivo e que o ciclo da conversação (o processo de falar, ouvir, responder) deve, sempre, estar orientado para o atendimento do motivo. Uma distração durante esse processo, por mínima que seja, vai afetar o resultado final.

Do outro lado da linha, o cliente vai criar uma imagem do atendente por meio de três características fundamentais: voz, atitude profissional e maneira de se comunicar. Por isto, deve-se estar constantemente atento à forma de utilização desses recursos. Usando-os adequadamente, sua comunicação se dará sempre de forma positiva (até mesmo quando houver necessidade de passar informações negativas).

### A Voz

Logo no início da conversa, o tom de voz de quem atende é a primeira referência na comunicação. Por este fator podemos deduzir se vamos ser bem atendidos ou não, se na outra ponta da linha o motivo do telefonema vai ser ouvido e solucionado, ou não.

#### ***A voz deve ter estas características:***

Ser agradável e natural (não forçado ou mecânico);  
Soar claro e alto, para ser ouvido sem esforço;  
Com o ritmo da fala compassado (nem rápido, nem lento);  
Com o tom e o ritmo da fala transmitam calma, especialmente com clientes insatisfeitos.

### A Atitude

Saber transmitir atitude positiva e profissional é qualidade essencial em quem atende. Este é o fator que pode estabelecer a necessária relação de respeito, importante para o bom encaminhamento da conversa. Mesmo nos contatos telefônicos mais difíceis, a manutenção dessa atitude positiva e profissional é fundamental, principalmente para não permitir que reações adversas desviem a objetividade da conversa.

#### ***Procure sempre transmitir atitude:***

-Entusiástica (de que se está realmente disponível e disposto para ouvir);  
-Confiante;  
-Orientada para soluções;  
-Séria e profissional;  
-Honestas (se não sabe, não minta. E se o erro foi seu, admita).

### As Maneiras

Isto é fato: sem espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que avance. Então, é sempre bom negócio ser cortês. Pessoalmente, porque soma qualidades ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra, na outra ponta da linha, consideração profissional.

As orientações que se seguem traduzem formas ideais de tratamento aos clientes. Certifique-se da aplicação dessas normas de bom atendimento em seus contatos telefônicos:

- Atender prontamente quando o telefone tocar;
- Identificar sua empresa, dizer seu nome e saudar o cliente;

- Saber escutar, anotar o nome da pessoa com quem está falando e os postos-chaves da conversa;
- Chamar o cliente pelo nome;
- Usar palavras mágicas como por favor, desculpe, obrigado;
- Não deixar o cliente esperando na linha. Evitar ao máximo pausas durante as conversações. Quando for possível, fornecer a informação imediatamente. Consultar o cliente para saber se ele aguarda ou se prefere que você ligue assim que possuir as informações;
- Terminar as ligações com palavras de agradecimento;
- Tomar bastante cuidado na utilização da terminologia (as expressões técnicas devem ser evitadas quando em conversa com clientes. Os termos técnicos podem ser muito bem entendidos pelos funcionários da empresa, mas não necessariamente pelos clientes);
- Não abandonar o cliente: periodicamente, você deve mantê-lo informado do encaminhamento, na empresa, do assunto conversado;
- Estar sempre atento às necessidades de quem ligou;
- Ter as informações necessárias prontas para falar;
- Não desligar o telefone antes do cliente;
- Lembrar se constantemente de que, para o cliente, você é a empresa.

#### ***Para executar bem o serviço de atendimento:***

- Conhecer profundamente os produtos e os serviços da empresa;
- Saber dos preços, condições de pagamento, prazos, condições de entrega etc.;
- Estabelecer, para si mesmo, os pontos altos (características principais) desses produtos ou serviços;
- Conhecer a organização e funcionamento da empresa que você representa;
- Saber o que você pode e o que não pode decidir (ou fazer);
- Conhecer e utilizar técnicas de vendas e atendimento telefônico.

#### ***Considerando o momento do relacionamento com o cliente:***

- Atender prontamente e dar-lhe total atenção;
- Demonstrar compreensão, ouvir com interesse e deixar o cliente falar, principalmente quando insatisfeito;
- Saber dizer o NÃO sem agressividade, explicando as razões e evitando que se formem barreiras intransponíveis para a solução do problema;
- Saber argumentar, discutir e concluir em cooperação com o cliente, para chegar a um acordo;
- Lembrar-se de que não existem situações sem importância;
- Evitar impasses, situações de ataque e defesa;
- Explicar as discordâncias, em vez de insistir nelas;
- Ter em mente que problemas pessoais e os da empresa não interessam ao cliente;
- Lembrar-se de que as críticas ou ataques da pessoa que liga não são pessoais. Dirijam-se à empresa ou serviço;
- Desculpar-se pela empresa, se for o caso;
- Explicar a situação e o funcionamento da empresa que representa;
- Evitar críticas à concorrência;
- Trabalhar sobre o que pode ser feito;
- Demonstrar que é possível, sempre, fazer algo mais;