

COM BASE NO EDITAL IMA 01/2026



IMA

CAMPINAS-SP

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS

ASSISTENTE I - ATENDIMENTO E
INFORMAÇÕES OU TELEATENDIMENTO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Raciocínio Lógico
- ▶ Informática
- ▶ Conhecimentos Técnicos / Legislação

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





CAMPINAS - SP

IMA - INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS

**ASSISTENTE I - ATENDIMENTO E
INFORMAÇÕES OU TELEATENDIMENTO**

IMA 01/2026

CÓD: OP-063-26
7908403586998

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. FONÉTICA E FONOLOGIA; Conceitos básicos; Classificação dos fonemas; Sílabas; Encontros vocálicos; Encontros consonantais; Dígrafos; Vogais; Semivogais; Separação de sílabas; Uso do hífen; Ortoépia	7
2. ORTOGRAFIA; Conceitos básicos; O alfabeto; Orientações ortográficas	8
3. Uso do “porquê”	11
4. ACENTUAÇÃO Conceitos básicos; Acentuação tônica; Acentuação gráfica; Os acentos; Aspectos gerais das regras de acentuação; Regras básicas; Regras especiais; Hiatos; Ditongos; Acentos diferenciais	12
5. Formas verbais seguidas de pronomes; Sintaxe de colocação; Colocação dos pronomes	13
6. MORFOLOGIA Estrutura e formação das palavras; Conceitos básicos; Processos de formação das palavras; Derivação e composição; Prefixos; Sufixos; Afixos; Radicais; Tipos de composição	14
7. Classes de palavras; Substantivo; Artigo; Adjetivo; Numeral; Pronome; Advérbio; Preposição; Conjunção; Interjeição	15
8. Flexão nominal e verbal; Vozes verbais; Estudo dos verbos regulares e irregulares; Verbos auxiliares; Verbos defectivos	23
9. Emprego de locuções; Locução verbal	25
10. SINTAXE Predicação verbal; Orações coordenadas e subordinadas; Termos essenciais da oração; Termos integrantes da oração; Termos acessórios da oração; Período; Sintaxe de concordância; Sintaxe de regência	28
11. Concordância nominal; Concordância verbal	32
12. Regência nominal; Regência verbal	34
13. Pontuação	36
14. Termos ligados ao verbo: objeto direto e indireto, advérbio; adjunto adverbial, agente da passiva	37
15. Funções e empregos das palavras “que” e “se”	40
16. SEMÂNTICA Sinônimos; Antônimos; Denotação e conotação	41
17. Figuras de linguagem: eufemismo, hipérbole, ironia, prosopopeia, catacrese, paradoxo; Figuras de palavras: comparação, catacrese, metonímia; Figuras de construção: elipse, hipérbato, pleonismo, silepse; Figuras de pensamento: antítese ..	44
18. Vícios de linguagem	48
19. PROBLEMAS GERAIS DA LÍNGUA CULTA	50
20. Uso da crase	53
21. ANÁLISE, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO	53
22. Tipos de comunicação: descrição, narração e dissertação	57
23. Tipos de discurso	61
24. Coesão textual	64

Matemática

1. Regra de três composta	71
2. Logaritmo	72
3. Equação de 1º e 2º graus	73
4. Cálculo de comprimento e área	75
5. Probabilidade	76
6. Geometria	78

ÍNDICE

Raciocínio Lógico

1. Avaliação de sequência lógica e coordenação viso-motora, orientação espacial e temporal. sequência lógica de números, letras, palavras e figuras. raciocínio sequencial.....	85
2. Problemas lógicos com dados, figuras e palitos.....	89
3. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas pelas 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. formação de conceitos, discriminação de elementos, reversibilidade.....	90
4. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal.....	101
5. Raciocínio matemático, raciocínio quantitativo.....	106

Informática

1. Conhecimentos de processadores de textoplanilhas eletrônicas. Pacote Office e LibreOffice. Microsoft Word e Excel 2003/2007/2010.....	127
2. Internet e correio eletrônico (configurações, navegadores, serviços on-line, e-mails e segurança)	197
3. Microsoft Windows XP, Vista e 7 (conhecimentos básicos de arquivos e pastas, utilização, instalação e configuração)	208

Conhecimentos Técnicos / Legislação

1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	233
2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.....	236
3. Organização e finalidade dos órgãos da Administração Direta do Município.....	250

LÍNGUA PORTUGUESA

FONÉTICA E FONOLOGIA; CONCEITOS BÁSICOS; CLASSIFICAÇÃO DOS FONEMAS; SÍLABAS; ENCONTROS VOCÁLICOS; ENCONTROS CONSONANTAIS; DÍGRAFOS; VOGAIS; SEMIVOGAIS; SEPARAÇÃO DE SÍLABAS; USO DO HÍFEN; ORTOÉPIA

Muitas pessoas acreditam que fonética e fonologia são sinônimos. No entanto, embora ambas pertençam à mesma área de estudo, apresentam diferenças significativas.

► Fonética

Segundo o Dicionário Houaiss, fonética “é o estudo dos sons da fala de uma língua”.

Isso significa que a fonética é um ramo da linguística que analisa os sons do ponto de vista físico e articulatório. Ou seja, preocupa-se com o movimento dos lábios, a vibração das cordas vocais, a articulação e outros aspectos físicos da fala, sem considerar o conteúdo do que é dito.

Para representar cada som, utiliza-se o Alfabeto Fonético Internacional (AFI).

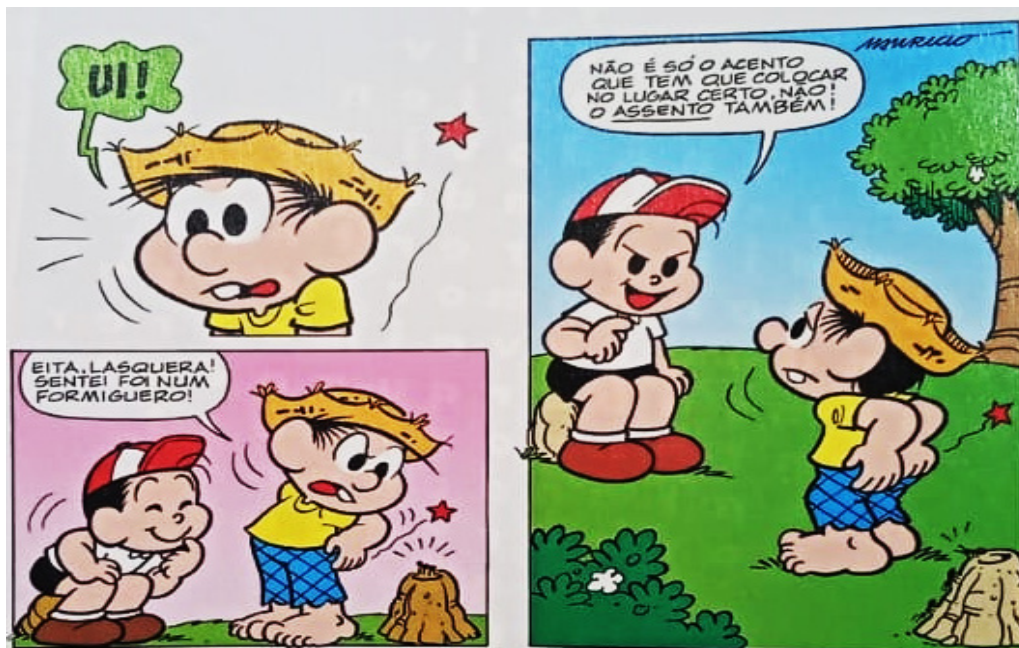
Em síntese, a fonética estuda os movimentos físicos — da boca, dos lábios, da língua etc. — envolvidos na produção dos sons, desconsiderando seu significado.

► 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.

Ou seja, a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Para ficar mais claro, leia os quadrinhos:



(Gibizinho da Mônica, nº73, p.73)

AMOSTRA

O humor da tirinha é construído a partir do uso das palavras acento e assento.

Embora possuam significados distintos, ambas apresentam a mesma pronúncia.

É importante lembrar que a fonética se preocupa com os sons e os representa por meio de um alfabeto específico. Portanto, para a fonética, essas duas palavras seriam transcritas da seguinte forma:

Acento	asẽtu
Assento	asẽtu

A transcrição é idêntica, uma vez que os sons também são. Já a fonologia analisa cada som em relação ao seu significado, sendo ela a responsável por distinguir uma palavra da outra.

Agora que já sabemos todas essas diferenciações, vamos entender melhor o que é e como se compõe uma sílaba.

- **Fonema:** os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção: estamos nos referindo às menores unidades de som, e não às sílabas. Observe a diferença: na palavra pato, a primeira sílaba é pa-. No entanto, o primeiro som é /p/ (representado pela letra P) e o segundo som é /a/.
- **Letra:** as letras são as menores unidades gráficas que compõem uma palavra.

Agora que compreendemos essas distinções, 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.

As sílabas são classificadas de dois modos:

Classificação quanto ao número de sílabas:

As palavras podem ser:

- **Monossílabas:** apresentam apenas uma sílaba (pé, pá, mão, boi, luz, é);
- **Dissílabas:** apresentam duas sílabas (café, leite, noites, caí, bota, água);
- **Trissílabas:** apresentam três sílabas (caneta, cabeça, saúde, circuito, boneca);
- **Polissílabas:** apresentam quatro ou mais sílabas (casamento, jesuíta, irresponsabilidade, paralelepípedo).

Classificação quanto à tonicidade:

As palavras podem ser:

- **Oxítonas:** têm a última sílaba como tônica (ca-fé, ma-ra-cu-já, ra-paz, u-ru-bu);
- **Paroxítonas:** têm a penúltima sílaba como tônica (me-sa, sa-bo-ne-te, ré-gua);
- **Proparoxítonas:** têm a antepenúltima sílaba como tônica (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 na palavra, mas pertencem a sílabas diferentes (sa-ú-de, Sa-a-ra, ví-a-mos);
- **Dígrafos rr, ss, sc e xc:** nesses casos, as letras são pronunciadas juntas, mas devem ser separadas na divisão silábica (car-ro, pás-sa-ro, pis-ci-na, ex-ce-ção);
- **Encontros consonantais separáveis:** quando as consoantes não pertencem à mesma sílaba (in-fec-ção, mag-nó-lia, rit-mo).

ORTOGRAFIA; CONCEITOS BÁSICOS; O ALFABETO; ORIENTAÇÕES ORTOGRÁFICAS

ALFABETO

O alfabeto da língua portuguesa é formado por 26 letras. 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.

- **Observação:** emprega-se também o “ç”, que representa o fonema /s/ diante das letras: a, o, e u em determinadas palavras.

LÍNGUA PORTUGUESA

REGRA DE TRÊS COMPOSTA

REGRA DE TRÊS SIMPLES

Os problemas que envolvem duas grandezas diretamente ou inversamente proporcionais podem ser resolvidos através de um processo prático, chamado regra de três simples.

- Duas grandezas são diretamente proporcionais quando ao aumentarmos/diminuirmos uma a outra também aumenta/diminui.
- Duas grandezas são inversamente proporcionais quando ao aumentarmos uma a outra diminui e vice-versa.

Exemplo 1: (VUNESP)

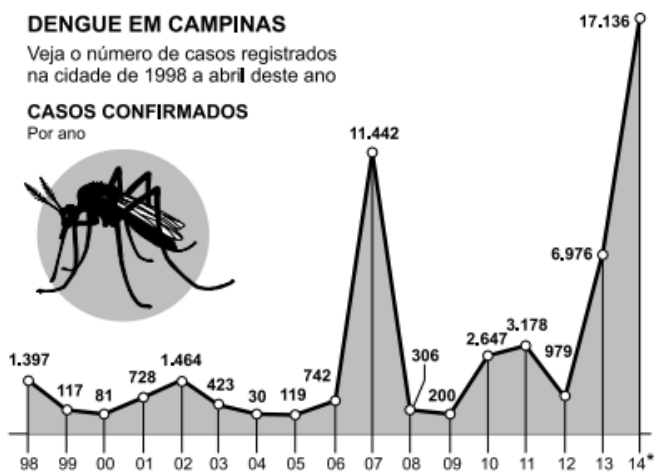
Em 3 de maio de 2014, o jornal Folha de S. Paulo publicou a seguinte informação sobre o número de casos de dengue na cidade de Campinas.

DENGUE EM CAMPINAS

Veja o número de casos registrados na cidade de 1998 a abril deste ano

CASOS CONFIRMADOS

Por ano



*Até 28 abr.

(Secretaria Municipal da Saúde de Campinas)

De acordo com essas informações, o número de casos registrados na cidade de Campinas, até 28 de abril de 2014, teve um aumento em relação ao número de casos registrados em 2007, aproximadamente, de

- (A) 70%.
- (B) 65%.
- (C) 60%.
- (D) 55%.
- (E) 50%.

Resolução:

Utilizaremos uma regra de três simples:

Ano		%
11442	\times	100
17136		x

$$11442 \cdot x = 17136 \cdot 100$$

$$x = 1713600 / 11442 = 149,8\% \text{ (aproximado)}$$

$$149,8\% - 100\% = 49,8\%$$

Aproximando o valor, teremos 50%

Resposta: E

Exemplo 2: (FUNCAB)

Numa transportadora, 15 caminhões de mesma capacidade transportam toda a carga de um galpão em quatro horas. Se três deles quebrassem, em quanto tempo os outros caminhões fariam o mesmo trabalho?

- (A) 3 h 12 min
- (B) 5 h
- (C) 5 h 30 min
- (D) 6 h
- (E) 6 h 15 min

Resolução:

Vamos utilizar uma Regra de Três Simples Inversa, pois, quanto menos caminhões tivermos, mais horas demorará para transportar a carga:

Caminhões		Horas
15	\times	4
(15 - 3)		x

$$12 \cdot x = 4 \cdot 15$$

$$x = 60 / 12$$

$$x = 5 \text{ h}$$

Resposta: B

REGRA DE TRÊS COMPOSTA

Chamamos de regra de três composta, problemas que envolvem mais de duas grandezas, diretamente ou inversamente proporcionais.

AMOSTRA

Exemplo 1: (FCC)

O trabalho de varrição de 6.000 m² de calçada é feita em um dia de trabalho por 18 varredores trabalhando 5 horas por dia. Mantendo-se as mesmas proporções, 15 varredores varrerão 7.500 m² de calçadas, em um dia, trabalhando por dia, o tempo de

- (A) 8 horas e 15 minutos.
 (B) 9 horas.
 (C) 7 horas e 45 minutos.
 (D) 7 horas e 30 minutos.
 (E) 5 horas e 30 minutos.

Resolução:

Comparando- se cada grandeza com aquela onde está o x.

M ² ↑	Varredores ↓	Horas ↑
6000	18	5
7500	15	x

Quanto mais a área, mais horas (diretamente proporcionais)

Quanto menos trabalhadores, mais horas (inversamente proporcionais)

$$\frac{5}{x} = \frac{6000}{7500} \cdot \frac{15}{18}$$

$$6000 \cdot 15 \cdot x = 5 \cdot 7500 \cdot 18$$

$$90000x = 675000$$

$$x = 7,5 \text{ horas}$$

Como 0,5 h equivale a 30 minutos, logo o tempo será de 7 horas e 30 minutos.

Resposta: D

Exemplo 2: (FAUEL)

Uma equipe constituída por 20 operários, trabalhando 8 horas por dia durante 60 dias, realiza o calçamento de uma área igual a 4800 m². Se essa equipe fosse constituída por 15 operários, trabalhando 10 horas por dia, durante 80 dias, faria o calçamento de uma área igual a:

- (A) 4500 m²
 (B) 5000 m²
 (C) 5200 m²
 (D) 6000 m²
 (E) 6200 m²

Resolução:

Operários ↑	Horas ↑	Dias ↑	Área ↑
20	8	60	4800
15	10	80	x

Todas as grandezas são diretamente proporcionais, logo:

$$\frac{4800}{x} = \frac{20}{15} \cdot \frac{8}{10} \cdot \frac{60}{80}$$

$$20 \cdot 8 \cdot 60 \cdot x = 4800 \cdot 15 \cdot 10 \cdot 80$$

$$9600x = 57600000$$

$$x = 6000m^2$$

Resposta: D

LOGARITMO

LOGARITMO

O logaritmo de um número b, na base a, onde a e b são positivos e a é diferente de um, é um número x, tal que x é o expoente de a para se obter b, então:

$$\log_a b = x \Leftrightarrow a^x = b, \text{ sendo } b > 0, a > 0, a \neq 1$$

Onde:

- b é chamado de logaritmando
- a é chamado de base
- x é o logaritmo

► Observações

- $\log_a a = 1$, sendo $a > 0$ e $a \neq 1$.
- Nos logaritmos em que a base é 10, esta frequentemente é omitida. Exemplo: logaritmo de 2 na base 10 terá notação log 2.

► Propriedades decorrentes da definição

Domínio (condição de existência)

Segundo a definição, o logaritmando e a base devem ser positivos, e a base deve ser diferente de 1. Portanto, sempre que encontramos incógnitas no logaritmando ou na base devemos garantir a existência do logaritmo. Essas são as propriedades:

$$\log_a a^m = m, a > 0 \text{ e } a \neq 1$$

$$\log_a 1 = 0, a > 0 \text{ e } a \neq 1$$

$$a^{\log_a b} = b, b > 0, a > 0 \text{ e } a \neq 1$$

Logaritmo decimal - característica e mantissa

Normalmente eles são calculados fazendo-se o uso da calculadora e da tabela de logaritmos. Mas fique tranquilo em sua prova as bancas fornecem os valores dos logaritmos.

Exemplo: Determine log 341.

Sabemos que 341 está entre 100 e 1.000:

$$10^2 < 341 < 10^3$$

LÍNGUA PORTUGUESA

AVALIAÇÃO DE SEQUÊNCIA LÓGICA E COORDENAÇÃO VISO-MOTORA, ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL. SEQUÊNCIA LÓGICA DE NÚMEROS, LETRAS, PALAVRAS E FIGURAS. RACIOCÍNIO SEQUENCIAL

ORIENTAÇÃO ESPACIAL E TEMPORAL

A orientação espacial e temporal envolve a capacidade de localizar-se no espaço e no tempo, interpretar posições, trajetos, datas e sequências de acontecimentos. Essas habilidades são importantes para compreender mapas, plantas, calendários, horários, rotas e ordens de eventos do dia a dia. No desenvolvimento do raciocínio lógico espacial e temporal, é fundamental trabalhar, entre outros, os seguintes conteúdos:

- **Calendários:** inclui a interpretação e o uso adequado de datas, meses e anos, além da compreensão das relações entre os diferentes elementos do calendário, como dias da semana, estações do ano e feriados.
- **Lógica sequencial:** envolve a capacidade de entender e resolver problemas que seguem uma ordem lógica ou uma sequência específica de eventos ou ações.
- **Movimentação e Representação no Espaço:** compreende a habilidade de descrever verbalmente ou graficamente a movimentação de pessoas ou objetos no espaço tridimensional, identificar pontos de referência, direções e distâncias, bem como planejar e seguir itinerários utilizando mapas, plantas ou diagramas."

► Calendários

Calendário é um sistema para contagem e agrupamento de dias que visa atender, principalmente, às necessidades civis e religiosas de uma cultura. As unidades principais de agrupamento são o mês e o ano.

Divisão do Ano

- O ano padrão possui 365 dias, dividido em semanas de 7 dias. Isto significa que um ano possui exatamente 52 semanas + 1 dia. Isto faz com que, se um determinado ano começa na segunda-feira, o ano seguinte inicia no dia da semana seguinte (terça-feira, neste caso), exceto para anos bissextos. Desta forma, se em um ano uma data (p.ex. 05/Fevereiro) cai em um dia da semana específico (p.ex. na terça), no ano seguinte cairá no dia da semana seguinte (na quarta, neste caso), exceto em anos bissextos.
- Uma semana inicia-se no Domingo (primeiro dia da semana) e encerra-se no Sábado (sétimo dia da semana). Desta forma, a semana é constituída por Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta e Sábado.
- O Ano é dividido em 12 meses com as seguintes quantidades de dias:

JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
31 dias	28 dias	31 dias	30 dias	31 dias	30 dias	31 dias	31 dias	30 dias	31 dias	30 dias	31 dias

Ano bissexto

Chama-se de ano bissexto ao acréscimo de 1 dia ao ano, fazendo com que o ano possua 366 dias (52 semanas + 2 dias). O ano bissexto é criado para ajustar nosso calendário ao ano natural. Como um ano não possui exatamente 365 dias, mas cerca de 365 dias e 6 horas, a cada 4 anos as horas excedentes totalizam um dia completo. "Excluir" estas horas adicionais faria com que, ao longo dos anos, as datas não caíssem nas mesmas épocas e estações naturais do ano. Se a cada ano perdêssemos 6 horas, em 720 anos dia 01/01 cairia não no verão (no hemisfério sul) mas no inverno, por exemplo.

As regras de criação do ano bissexto são:

- De 4 em 4 anos é ano bissexto.
- De 100 em 100 anos não é ano bissexto.
- De 400 em 400 anos é ano bissexto.
- Prevalecem as últimas regras sobre as primeiras.

AMOSTRA

Calculando um dia específico da semana

Exemplo 1: Se considerarmos hoje como segunda-feira e contarmos 73 dias, qual dia da semana cairá?

Resolução:

Em primeiro lugar, calcular as semanas completas entre a data inicial e a data final. Logicamente, calculando as semanas completas iremos para o dia da semana mais próximo que é igual àquele do dia inicial que estamos calculando. Se dividirmos 73 por 7 dias por semana, temos 10,48 ou 10 semanas completas. Assim, a segunda-feira mais próxima da data que desejamos é igual a $7 \times 10 = 70$ dias.

Na segunda etapa, subtraímos da quantidade de dias este valor e somamos ao dia da semana que alcançamos. Assim, $73 - 70 = 3$ dias. Então a partir da segunda-feira, somamos + 3 dias, o que equivale a quinta-feira, que é nosso resultado final.

Exemplo 2: (UESPI)

Se 01/01/2013 foi uma terça-feira, qual dia da semana foi 19/09/2013?

- (A) Quarta-feira.
- (B) Quinta-feira.
- (C) Sexta-feira.
- (D) Sábado.
- (E) Domingo.

Resolução:

Se 01/01/2013 foi uma terça-feira, podemos determinar o dia da semana em que cairá 19/09/2013.

Basta fazermos as seguintes operações:

- determinar o número de dias entre estas datas:

Janeiro faltam mais 30 dias para acabar o mês.

Fevereiro 28

Março: 31

Abril 30

Maio 31

Junho 30

Julho 31

Agosto 31

Setembro 19

Logo, teremos um total de 261 dias.

Dividiremos este número por 7 e veremos quantas semanas inteiras teríamos neste intervalo de dias: $262/7 = 37$ semanas e 2 dias.

Logo, 19/09/2013 cairá numa quinta-feira.

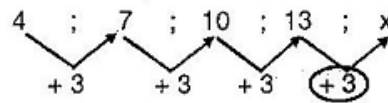
Resposta: B.

► Sequências

As sequências seguem padrões lógicos que permitem prever seus próximos elementos. Elas podem ser numéricas, alfabéticas, geométricas ou baseadas em outras estruturas. Identificar a lógica por trás de uma sequência é essencial para completar ou interpretar corretamente seu desenvolvimento. Para resolver questões desse tipo, é importante observar como os elementos se relacionam entre si. O padrão pode envolver operações matemáticas, repetições cíclicas, alternâncias entre grupos ou mudanças progressivas em determinada característica. Tipos Principais:

Progressão Aritmética (PA)

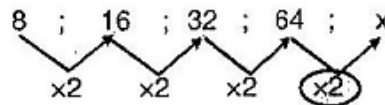
Adição constante:



Exemplo: se a sequência é 2, 4, 6, 8, o próximo número é 10 (somando sempre 2).

Progressão Geométrica (PG)

Multiplicação constante:



Exemplo: se começamos com 2 e multiplicamos sempre por 2, temos 2, 4, 8, 16 e assim por diante.

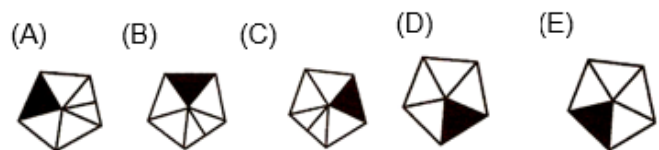
Sequências de Figuras

Podem seguir regras de rotação ou padrões de PA/PG. Para resolver basta observar a ordem de rotação ou mudança entre as figuras para prever a próxima.

Exemplo 1: Analise a sequência a seguir:



Admitindo-se que a regra de formação das figuras seguintes permaneça a mesma, pode-se afirmar que a figura que ocuparia a 277ª posição dessa sequência é:



Resolução:

A sequência das figuras completa-se na 5ª figura. Assim, continua-se a sequência de 5 em 5 elementos. A figura de número 277 ocupa, então, a mesma posição das figuras que representam número $5n + 2$, com $n \in \mathbb{N}$. Ou seja, a 277ª figura corresponde à 2ª figura, que é representada pela letra "B".

Resposta: B.

AMOSTRA

CONHECIMENTOS DE PROCESSADORES DE TEXTO PLANILHAS ELETRÔNICAS. PACOTE OFFICE E LIBREOFFICE. MICROSOFT WORD E EXCEL 2003/2007/2010**MICROSOFT OFFICE 2007**

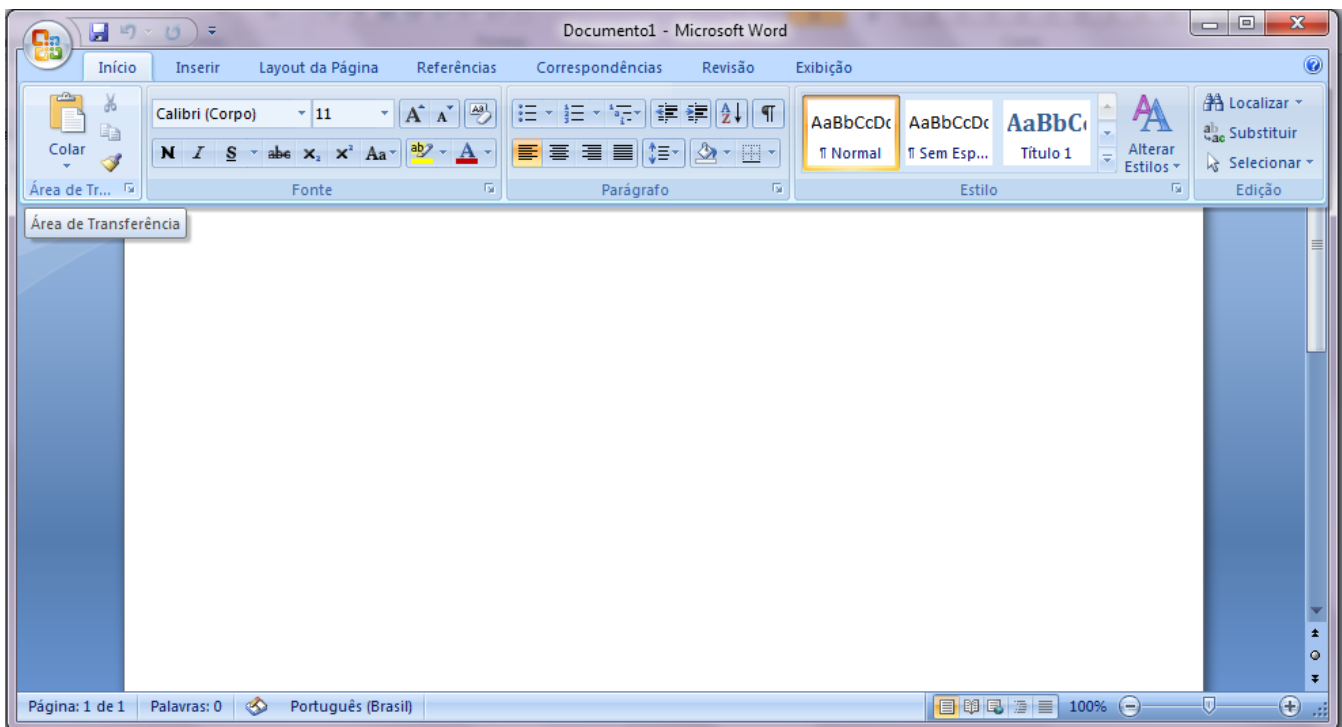
O Pacote Office 2007, desenvolvido pela Microsoft, é um conjunto de aplicativos de produtividade amplamente utilizado em atividades acadêmicas, profissionais e pessoais. Ele é composto principalmente pelos programas Word, Excel e PowerPoint, que permitem a criação de textos, planilhas e apresentações de forma prática e eficiente.

O Office 2007 destacou-se pela introdução da interface em Faixa de Opções (Ribbon), que tornou o uso das ferramentas mais intuitivo, além de novos formatos de arquivos que melhoraram a organização e o compartilhamento de documentos.

► Word

O Word 2007 faz parte do pacote de produtividade Microsoft Office System de 2007, que sucedeu ao Office 2003.

A área de trabalho do Word 2007 é apresentada de forma extremamente diferenciada das versões anteriores do programa.

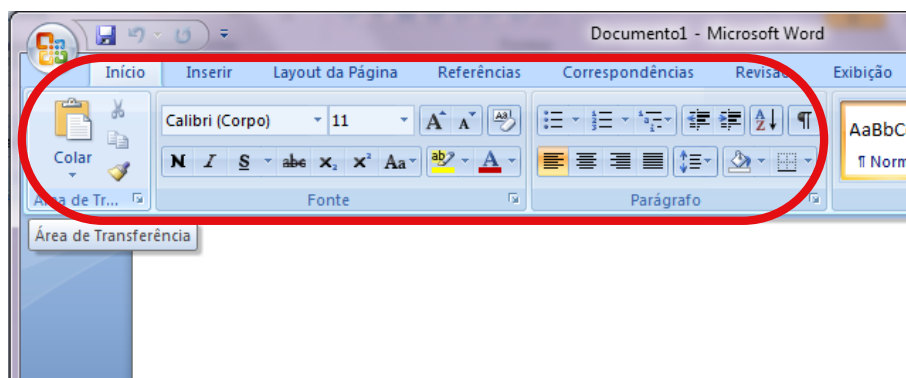


A área de trabalho do Word 2007.


O Office 2007 inclui alterações fundamentais na interface gráfica. Isso pode ser sinalizado também pelo novo painel de comandos em lugar dos menus e das barras de ferramentas. A Microsoft chama de Faixa de Opções a linha composta pelos nomes de várias guias que substituem os antigos menus do Word¹.

¹ Monteiro, E. Microsoft Word 2007.

AMOSTRA

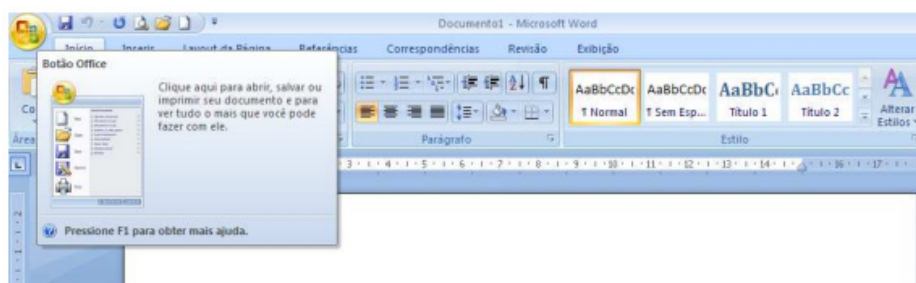


Faixa de Opções do Microsoft Word 2007.

As guias presentes na Faixa de Opções apresentam painéis que a Microsoft chama de Barra de Ferramentas Acesso Rápido. Alguns desses painéis são fixos, ou seja, não podem ser visualizados em janelas separas. Já a grande maioria possui no canto inferior direito o ícone  que exibe a janela do comando.

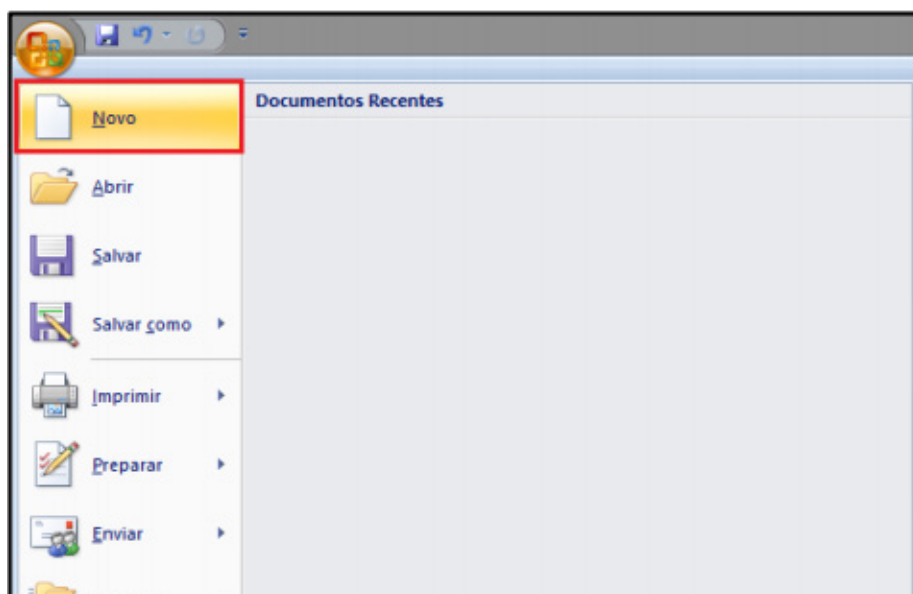
Botão Office

Na versão 2007 o acesso aos comandos referentes ao menu arquivo foi substituído pelo botão do Office. Ao manter o ponteiro por alguns instantes sobre o botão do Office, aparece a descrição:



Criando um novo documento

1. Clique no Botão Office – Novo¹.



¹ <https://www2.unifap.br/unifapdigital/files/2017/01/M%C3%B3dulo-3.pdf>

AMOSTRA

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

AMOSTRA

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.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

