



LÍNGUA PORTUGUESA

CÂMARA MUNICIPAL DE
HOLAMBRA/SP

EDITAL 01/2026



TEORIA COMPLETA



QUESTÕES COMENTADAS



SUA APROVAÇÃO COMEÇA AQUI!



19| 99792-2427



APROVEICONCURSOSONLINE@GMAIL.COM



APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo(a) à sua jornada rumo à aprovação.

Conquistar uma vaga no serviço público exige dedicação, constância e, principalmente, estratégia. Em um cenário cada vez mais competitivo, estudar de forma direcionada faz toda a diferença para alcançar bons resultados.

Pensando nisso, esta apostila foi desenvolvida para oferecer um material organizado, objetivo e focado nos conteúdos mais relevantes para concursos públicos, ajudando você a estudar com mais eficiência e segurança.

Ao longo deste material, você encontrará conteúdos estruturados de forma didática, linguagem clara e recursos que facilitam a compreensão e a revisão dos temas mais importantes da disciplina.

O que você encontrará nesta apostila:

- Conteúdo teórico organizado de forma lógica e progressiva;
- Explicações objetivas e alinhadas às exigências das provas;
- Destaques para os assuntos mais cobrados em concursos;
- Dicas estratégicas para evitar erros comuns;
- Material desenvolvido para otimizar seu tempo de estudo.

Esta apostila foi elaborada pela equipe da Aprovei Concursos com foco em organização, clareza e direcionamento, buscando tornar sua preparação mais eficiente e produtiva.

Acreditamos que a aprovação é resultado da combinação entre método, disciplina e persistência. Cada página deste material foi pensada para ajudar você a estudar com mais foco e confiança.

Lembre-se: *grandes conquistas são construídas diariamente. Mantenha a constância, confie no processo e siga avançando em direção ao seu objetivo.*

Desejamos excelentes estudos e muito sucesso na sua caminhada rumo à aprovação.

Equipe Aprovei Concursos

SUMÁRIO

• LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS	3
QUESTÕES COMENTADAS.....	21
• SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS	27
QUESTÕES COMENTADAS.....	39
• SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS	44
QUESTÕES COMENTADAS.....	58
• CLASSES DE PALAVRAS	63
QUESTÕES COMENTADAS.....	102
• PONTUAÇÃO	107
QUESTÕES COMENTADAS.....	128
• ORTOGRAFIA	133
QUESTÕES COMENTADAS.....	153
• CONCORDÂNCIA VERBAL E NOMINAL	157
QUESTÕES COMENTADAS.....	177
• REGÊNCIA VERBAL E NOMINAL	181
QUESTÕES COMENTADAS.....	203
• CRASE	208
QUESTÕES COMENTADAS.....	229
• COLOCAÇÃO PRONOMINAL	233
QUESTÕES COMENTADAS.....	248

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS

1. Introdução

A **leitura** e a **interpretação de textos** estão entre as habilidades mais cobradas em provas de Língua Portuguesa. Em muitos casos, o candidato domina regras gramaticais, mas erra a questão porque não compreende corretamente o comando, confunde opinião com fato, interpreta uma informação fora do contexto ou acrescenta ideias que o texto não apresenta.

Interpretar não significa apenas “entender o assunto geral”. **Interpretar** é compreender como as informações se organizam, qual é a intenção do texto, quais sentidos são produzidos pelas palavras e como as ideias se relacionam.

Em concursos públicos, os textos podem ser **literários** ou **não literários**. Podem aparecer em forma de crônica, poema, conto, notícia, artigo de opinião, editorial, propaganda, charge, tirinha, texto informativo, texto científico, texto institucional, fragmento de lei, comunicado, entre outros.

A dificuldade maior não está apenas no tamanho do texto, mas na forma como a questão cobra a compreensão. Às vezes, um texto curto pode apresentar alto nível de complexidade por causa de **ironia**, **ambiguidade**, **linguagem figurada** ou **informações implícitas**.

Por isso, este tema deve ser estudado com método. O candidato precisa aprender a ler com atenção, localizar informações, identificar relações de sentido e reconhecer quando uma alternativa extrapola, contradiz ou distorce o texto.

2. Conceito central

Leitura é o processo de decodificar e compreender uma mensagem escrita, visual ou mista. **Interpretar** é atribuir sentido a essa mensagem com base nas informações presentes no texto, no contexto de produção, na linguagem utilizada e nas relações entre as partes.

Em prova, interpretar significa responder ao que o texto permite concluir, e não ao que o candidato acredita, imagina ou sabe previamente sobre o assunto.

A interpretação correta depende de três elementos principais:

- o que está dito no texto;
- o que está sugerido pelo texto;
- o que pode ser concluído com base nas relações internas do texto.

A leitura pode envolver **informações explícitas** e **informações implícitas**.

Informação explícita é aquela que aparece claramente no texto.

Exemplo:

“O servidor chegou ao local antes do horário previsto.”

Informação explícita: o servidor chegou antes do horário previsto.

Não é necessário deduzir. A informação está diretamente declarada.

Informação implícita é aquela que não aparece de forma direta, mas pode ser concluída a partir do texto.

Exemplo:

“Mesmo com a chuva intensa, o servidor chegou ao local antes do horário previsto.”

Informação implícita: a chuva poderia ter dificultado o deslocamento, mas não impediu a chegada antecipada.

Comentário: o texto não afirma diretamente que houve dificuldade, mas a expressão “mesmo com” indica oposição entre a chuva intensa e a chegada antecipada.

Atenção: Informação implícita não é invenção. Ela precisa estar autorizada pelo texto. Se a conclusão não puder ser sustentada pelas palavras, ideias ou relações presentes no texto, ela não deve ser considerada correta.

3. Desenvolvimento da teoria

3.1. Diferença entre compreender e interpretar

Compreender é captar o sentido básico do texto. **Interpretar** é ir além da identificação superficial e analisar relações, intenções, pressupostos e efeitos de sentido.

Exemplo: “Após anos de espera, os moradores finalmente receberam a nova unidade de atendimento.”

Compreensão básica: os moradores receberam uma nova unidade de atendimento.

4.8. Distinção entre fato e opinião

Comandos comuns:

- “Há opinião em...”
- “O trecho que expressa avaliação é...”
- “Assinale a alternativa que apresenta fato, não opinião...”

O candidato deve observar marcas de subjetividade, como adjetivos avaliativos, advérbios de julgamento e expressões de posicionamento.

5. Atenção

- Em interpretação de textos, a alternativa correta geralmente é a mais fiel ao texto. Desconfie de alternativas que ampliam demais, reduzem demais ou modificam discretamente uma informação.
- Palavras absolutas, como “sempre”, “nunca”, “todos” e “nenhum”, devem ser analisadas com cuidado. Muitas vezes, elas tornam a alternativa incorreta por generalização indevida.
- Em textos literários, nem tudo deve ser lido literalmente. É necessário observar imagens, símbolos, linguagem figurada e efeitos expressivos.
- Em textos não literários, observe a finalidade. Um texto pode informar, mas também persuadir. Uma notícia tende a informar, enquanto um artigo de opinião tende a defender uma ideia.
- Em charges e tirinhas, o humor ou a crítica geralmente nasce da relação entre texto verbal, imagem, contexto e quebra de expectativa.

QUESTÕES COMENTADAS

Questão 1

Leia o texto:

Embora tivesse pouco tempo disponível, Clara revisou suas anotações, refez exercícios e chegou à prova com mais segurança. Ela sabia que não dominava todos os conteúdos, mas compreendia melhor os pontos essenciais.

Com base no texto, é correto afirmar que Clara:

- a) dominava integralmente todos os conteúdos antes da prova.
- b) estudou apenas porque tinha muito tempo disponível.
- c) sentiu-se mais segura porque organizou uma revisão objetiva.
- d) deixou de revisar os pontos essenciais do conteúdo.
- e) acreditava que a segurança dependia apenas da sorte.

Resposta: A alternativa correta é a letra C. O texto afirma que Clara revisou anotações, fez exercícios e chegou à prova com mais segurança. Também informa que ela não dominava todos os conteúdos, mas compreendia melhor os pontos essenciais. Portanto, a segurança decorreu de uma revisão objetiva e direcionada.

Erro comum: marcar a letra A por associar “segurança” a domínio total do conteúdo. O texto deixa claro que ela não dominava todos os assuntos.

Questão 2

Leia o trecho:

O relatório era curto, mas apresentava informações suficientes para orientar a decisão da equipe.

A palavra “mas” estabelece, no trecho, relação de:

- a) adição.
- b) oposição.
- c) conclusão.
- d) explicação.
- e) finalidade.

Resposta: A alternativa correta é a letra B. O conectivo “mas” introduz uma ideia de contraste entre o fato de o relatório ser curto e, ainda assim, apresentar informações suficientes. Há oposição entre a expectativa de que um relatório curto fosse insuficiente e a informação de que ele orientava a decisão da equipe.

Dica: quando aparecerem conectivos como **mas**, **porém**, **contudo** e **entretanto**, observe se há contraste entre as ideias.

Questão 3

Leia o texto:



MATEMÁTICA

CÂMARA MUNICIPAL DE
HOLAMBRA/SP

EDITAL 01/2026



TEORIA COMPLETA



QUESTÕES COMENTADAS



SUA APROVAÇÃO COMEÇA AQUI!



19| 99792-2427



APROVEICONCURSOSONLINE@GMAIL.COM



SUMÁRIO

• OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS	3
QUESTÕES COMENTADAS	25
• MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM E MÁXIMO DIVISOR COMUM	29
QUESTÕES COMENTADAS	43
• RAZÃO E PROPORÇÃO	47
QUESTÕES COMENTADAS	65
• PORCENTAGEM	69
QUESTÕES COMENTADAS	86
• REGRA DE TRÊS SIMPLES E COMPOSTA	90
QUESTÕES COMENTADAS	106
• JURO SIMPLES	111
QUESTÕES COMENTADAS	129
• SISTEMA DE EQUAÇÕES DO 1º GRAU	133
QUESTÕES COMENTADAS	153
• RELAÇÃO ENTRE GRANDEZAS: TABELAS E GRÁFICOS	158
QUESTÕES COMENTADAS	168
• SISTEMAS DE MEDIDAS USUAIS	177
QUESTÕES COMENTADAS	192
• NOÇÕES DE GEOMETRIA: FORMA, PERÍMETRO, ÁREA, VOLUME, ÂNGULO E TEOREMA DE PITÁGORAS	197
QUESTÕES COMENTADAS	216

OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS

1. Introdução

O estudo das **operações com números reais** é a base da Matemática aplicada em concursos públicos. Grande parte das questões de porcentagem, razão e proporção, regra de três, média, juros, equações, medidas, geometria e situações-problema depende do domínio seguro das quatro operações, dos sinais, das frações, dos decimais, das potências e das raízes.

Os **números reais** formam o conjunto indicado por:

$$\mathbb{R}$$

Esse conjunto reúne os números que podem ser representados na **reta numérica**, incluindo números positivos, negativos, inteiros, fracionários, decimais, racionais e irracionais.

Exemplos de números reais:

$$-5, 0, 3, \frac{2}{5}, -1, 25, \sqrt{2}, \pi$$

Comentário: em prova, o candidato precisa dominar não apenas o cálculo, mas também a interpretação do tipo de número apresentado no enunciado.

2. Conceito central

Números reais são todos os números que pertencem ao conjunto \mathbb{R} . Eles podem ser usados em operações como adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.

As operações fundamentais são:

$$\begin{aligned} a + b \\ a - b \\ a \cdot b \\ a \div b \text{ ou } \frac{a}{b}, b \neq 0 \end{aligned}$$

Em que:

$$a, b \in \mathbb{R}$$

Atenção: A divisão por zero não é definida. Portanto:

$$\frac{a}{0}$$

não existe no conjunto dos números reais.

3. Desenvolvimento da teoria

3.1. Conjuntos numéricos dentro dos números reais

O conjunto dos números reais contém outros conjuntos numéricos importantes.

3.1.1. Números naturais

Os **números naturais** são usados para contagem.

$$\mathbb{N} = 0, 1, 2, 3, 4, 5, \dots$$

Em alguns contextos, pode-se considerar:

$$\mathbb{N}^* = 1, 2, 3, 4, 5, \dots$$

Comentário: o símbolo \mathbb{N}^* indica o conjunto dos naturais sem o zero.

3.1.2. Números inteiros

Os **números inteiros** incluem os naturais, seus opostos negativos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, \dots$$

Exemplos:

$$-8, -1, 0, 4, 15$$

3.1.3. Números racionais

Os **números racionais** são aqueles que podem ser escritos na forma de fração:

$$\frac{a}{b}$$

com:

$$a, b \in \mathbb{Z} \text{ e } b \neq 0$$

Exemplos:

$$\frac{1}{2}, -\frac{3}{4}, 5, 0, 75, -2, 6$$

Comentário: todo número inteiro também é racional, pois pode ser escrito como fração.

Exemplo:

$$5 = \frac{5}{1}$$

3.1.4. Números irracionais

Os **números irracionais** não podem ser escritos como fração de dois inteiros. Eles possuem representação decimal infinita e não periódica.

Exemplos:

$$\sqrt{2}, \sqrt{3}, \pi$$

QUESTÕES COMENTADAS

Questão 1

Calcule o valor da expressão:

$$18 - [3 \cdot (5 - 9) + (-4)^2]$$

- a) 10
- b) 12
- c) 14
- d) 16
- e) 18

Resposta: A alternativa correta é a letra C. Primeiro, resolvemos o parêntese: $5 - 9 = -4$. Depois, $3 \cdot (-4) = -12$ e $(-4)^2 = 16$. Assim, dentro dos colchetes temos $-12 + 16 = 4$. Por fim, $18 - 4 = 14$.

Dica: em expressões numéricas, resolva primeiro os parênteses, depois potências, multiplicações e divisões, e por último adições e subtrações.

Questão 2

O valor da expressão

$$\left(\frac{2}{3} - \frac{5}{6}\right) \div \left(-\frac{1}{4}\right) + \frac{1}{2}$$

é:

- a) $\frac{1}{6}$
- b) $\frac{2}{3}$
- c) $\frac{5}{6}$
- d) $\frac{7}{6}$
- e) $\frac{3}{2}$

Resposta: A alternativa correta é a letra D. Primeiro, fazemos a subtração das frações:

$\frac{2}{3} = \frac{4}{6}$, então $\frac{4}{6} - \frac{5}{6} = -\frac{1}{6}$. Em seguida, $-\frac{1}{6} \div \left(-\frac{1}{4}\right) = -\frac{1}{6} \cdot (-4) = \frac{4}{6} = \frac{2}{3}$. Por fim, $\frac{2}{3} + \frac{1}{2} = \frac{4}{6} + \frac{3}{6} = \frac{7}{6}$.



RACIOCÍNIO LÓGICO

CÂMARA MUNICIPAL DE
HOLAMBRA/SP

EDITAL 01/2026



TEORIA COMPLETA



QUESTÕES COMENTADAS



SUA APROVAÇÃO COMEÇA AQUI!



19| 99792-2427



APROVEICONCURSOSONLINE@GMAIL.COM



SUMÁRIO

• ESTRUTURAS LÓGICAS	3
QUESTÕES COMENTADAS	26
• LÓGICAS DE ARGUMENTAÇÃO	32
QUESTÕES COMENTADAS	47
• DIAGRAMAS LÓGICOS	53
QUESTÕES COMENTADAS	65
• DEDUÇÃO DE NOVAS INFORMAÇÕES DAS RELAÇÕES FORNECIDAS E AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES USADAS PARA ESTABELECEER A ESTRUTURA DESSAS RELAÇÕES	70
QUESTÕES COMENTADAS	87
• IDENTIFICAÇÃO DE REGULARIDADES EM SEQUÊNCIAS NUMÉRICAS E FIGURAS	93
QUESTÕES COMENTADAS	112

ESTRUTURAS LÓGICAS
1. Introdução

As **estruturas lógicas** são a base do Raciocínio Lógico. Elas servem para analisar frases, argumentos, proposições, conectivos, negações, equivalências e tabelas-verdade.

Em provas, esse tema aparece em questões que exigem reconhecer a estrutura de frases como:

Frase comum	Estrutura lógica
“Paulo estuda e trabalha.”	$p \wedge q$
“Paulo estuda ou trabalha.”	$p \vee q$
“Se Paulo estuda, então aprende.”	$p \rightarrow q$
“Paulo estuda se, e somente se, aprende.”	$p \leftrightarrow q$
“Não é verdade que Paulo estuda.”	$\neg p$

O objetivo não é apenas interpretar a frase em linguagem comum, mas identificar sua **forma lógica**.

Exemplo inicial:

Se o servidor cumpre a carga horária, então recebe a remuneração correspondente.

Essa frase pode ser representada por:

$$p \rightarrow q$$

Símbolo	Significado
p	O servidor cumpre a carga horária.
q	O servidor recebe a remuneração correspondente.
$p \rightarrow q$	Se p , então q .

Comentário: em Raciocínio Lógico, muitas questões cobram a estrutura da frase, e não o assunto tratado nela.

2. Conceito central

Uma **estrutura lógica** é a forma como uma proposição é organizada.

A lógica proposicional trabalha com frases que podem assumir apenas dois valores lógicos:

Valor lógico	Significado
V	verdadeiro
F	falso

Uma proposição pode ser:

Tipo	Característica	Exemplo	Representação
Proposição simples	Não possui conectivo lógico	“O número 8 é par.”	p
Proposição composta	Possui conectivo lógico	“O número 8 é par e $10 > 4$.”	$p \wedge q$

Atenção: Uma frase só será proposição lógica se puder ser julgada como **verdadeira** ou **falsa**.

3. Desenvolvimento da teoria

3.1. Proposição lógica

Uma **proposição lógica** é uma sentença declarativa que pode ser classificada como verdadeira ou falsa.

Frase	É proposição?	Justificativa
“O número 12 é par.”	Sim	Pode ser verdadeira ou falsa.
“O número 9 é menor que 3.”	Sim	Pode ser verdadeira ou falsa.

Confundir disjunção inclusiva e exclusiva.	Inclusiva permite ambas verdadeiras; exclusiva não.
Montar tabela com número errado de linhas.	Use sempre 2^n .

6. Atenção

- Proposição lógica precisa ter valor verdadeiro ou falso.
- Proposição simples não possui conectivo.
- Proposição composta possui conectivo lógico.
- A conjunção $p \wedge q$ só é verdadeira quando ambas são verdadeiras.
- A disjunção inclusiva $p \vee q$ só é falsa quando ambas são falsas.
- A disjunção exclusiva $p \vee\! \vee q$ é verdadeira quando apenas uma proposição é verdadeira.
- A condicional $p \rightarrow q$ só é falsa em:

$$V \rightarrow F$$

- A bicondicional $p \leftrightarrow q$ é verdadeira quando os valores lógicos são iguais.
- A negação da condicional é:

$$\neg(p \rightarrow q) \equiv p \wedge \neg q$$

- A equivalência da condicional é:

$$p \rightarrow q \equiv \neg p \vee q$$

- A contrapositiva é:

$$p \rightarrow q \equiv \neg q \rightarrow \neg p$$

- A negação de “todo” é:

algum não

QUESTÕES COMENTADAS

Questão 1

Analise as sentenças a seguir:

- I. $7 + 5 = 12$.
- II. Resolva a expressão $3x + 2 = 11$.
- III. $x + 4 = 10$.
- IV. Todo quadrado possui quatro lados.
- V. Que horas começa a prova?

São proposições lógicas apenas as sentenças:

- a) I e II.
- b) I e IV.
- c) II e III.
- d) III e V.
- e) I, III e IV.

Resposta: A alternativa correta é a letra B. A sentença I é uma proposição, pois pode ser classificada como verdadeira. A sentença IV também é proposição, pois é uma afirmação declarativa com valor lógico verdadeiro. A sentença II é uma ordem, portanto não é proposição. A sentença III é uma sentença aberta, pois depende do valor de x . A sentença V é uma pergunta, logo também não é proposição. Portanto, apenas I e IV são proposições lógicas.

Dica: proposição lógica é uma frase declarativa que pode ser julgada como verdadeira ou falsa.

Questão 2

A proposição composta:

$$[(p \wedge q) \rightarrow r] \leftrightarrow \neg s$$

possui quantas linhas em sua tabela-verdade completa?

- a) 4
- b) 8
- c) 12
- d) 16
- e) 32

Resposta: A alternativa correta é a letra D. O número de linhas de uma tabela-verdade é dado por 2^n , em que n representa a quantidade de proposições simples distintas. Na proposição dada, aparecem p , q , r e s , totalizando 4 proposições simples. Assim, $2^4 = 16$. Portanto, a tabela-verdade completa possui 16 linhas.



INFORMÁTICA

CÂMARA MUNICIPAL DE
HOLAMBRA/SP

EDITAL 01/2026



TEORIA COMPLETA



QUESTÕES COMENTADAS



SUA APROVAÇÃO COMEÇA AQUI!



19| 99792-2427



APROVEICONCURSOSONLINE@GMAIL.COM



SUMÁRIO

• MS-WINDOWS	3
MS-WINDOWS: CONCEITOS INICIAIS, ÁREA DE TRABALHO, MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS.....	3
QUESTÕES COMENTADAS.....	17
MS-WINDOWS: PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS, ATALHOS, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS	22
QUESTÕES COMENTADAS.....	34
• MS-WORD	40
MS-WORD: ESTRUTURA BÁSICA, EDIÇÃO E FORMATAÇÃO DE TEXTOS.....	40
QUESTÕES COMENTADAS.....	55
MS-WORD: CABEÇALHOS, TABELAS, IMPRESSÃO, QUEBRAS, NUMERAÇÃO, LEGENDAS, ÍNDICES, OBJETOS, CAMPOS E CAIXAS DE TEXTO.....	62
QUESTÕES COMENTADAS.....	72
• MS-EXCEL	78
MS-EXCEL: ESTRUTURA DAS PLANILHAS, CÉLULAS, REFERÊNCIAS, FÓRMULAS E FUNÇÕES.....	78
QUESTÕES COMENTADAS.....	98
MS-EXCEL: TABELAS, GRÁFICOS, CLASSIFICAÇÃO, FILTROS, IMPRESSÃO, OBJETOS, DADOS EXTERNOS E MACROS	106
QUESTÕES COMENTADAS.....	117
• MS-POWERPOINT	124
MS-POWERPOINT: ESTRUTURA BÁSICA, SLIDES, LAYOUTS, EDIÇÃO E FORMATAÇÃO	124
QUESTÕES COMENTADAS.....	139
MS-POWERPOINT: CABEÇALHOS, OBJETOS, BOTÕES DE AÇÃO, ANIMAÇÕES, TRANSIÇÕES E APRESENTAÇÃO DE SLIDES	146
QUESTÕES COMENTADAS.....	161
• CORREIO ELETRÔNICO E INTERNET	167
CORREIO ELETRÔNICO.....	167
QUESTÕES COMENTADAS.....	176
INTERNET.....	183
QUESTÕES COMENTADAS.....	200

MS-WINDOWS

MS-WINDOWS: CONCEITOS INICIAIS, ÁREA DE TRABALHO, MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS

1. Introdução

O **MS-Windows** é um **sistema operacional** desenvolvido para permitir a interação entre o usuário, os programas, os aplicativos e os recursos físicos do computador.

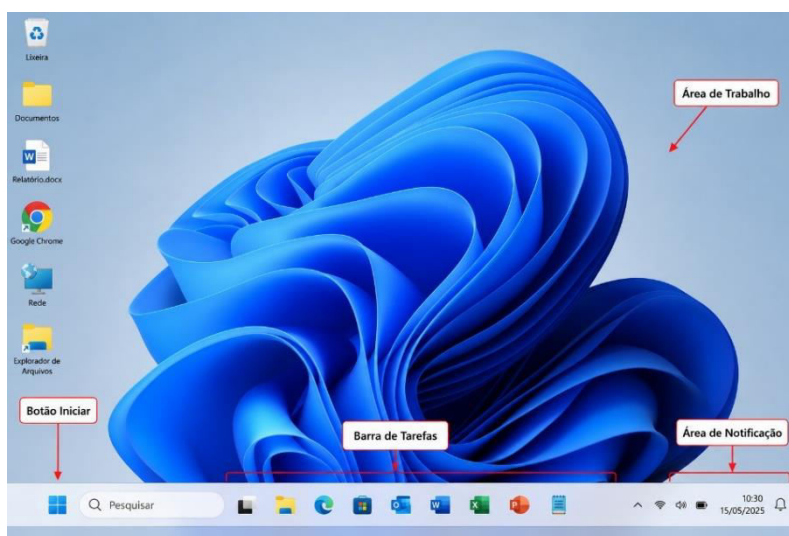
Em termos práticos, o Windows funciona como uma ponte entre o usuário e a máquina. É por meio dele que o usuário consegue abrir programas, acessar arquivos, configurar dispositivos, navegar por pastas, usar aplicativos, imprimir documentos, conectar-se à internet e executar tarefas do dia a dia.

O Windows utiliza uma **interface gráfica**, ou seja, apresenta seus recursos por meio de elementos visuais, como:

- ícones;
- janelas;
- botões;
- menus;
- barra de tarefas;
- área de trabalho;
- caixas de diálogo;
- aplicativos.

Essa interface facilita a utilização do computador, pois

permite que muitas ações sejam executadas com cliques, seleções e comandos visuais.



Comentário: em questões de Informática, o Windows costuma ser cobrado de forma prática. O candidato deve conhecer a função dos principais elementos da interface, e não apenas decorar nomes.

2. Conceito de sistema operacional

O **sistema operacional** é o principal software do computador. Ele controla o funcionamento geral da máquina e permite que outros programas sejam executados.

Sem o sistema operacional, o usuário não conseguiria utilizar o computador de forma organizada, pois não haveria uma interface para abrir programas, acessar arquivos, controlar dispositivos e executar tarefas.

Entre suas principais funções, destacam-se:

Função	Explicação
Gerenciar programas	Permite abrir, fechar e alternar entre aplicativos.
Gerenciar dispositivos	Controla impressoras, teclado, mouse, monitor, caixas de som e outros dispositivos.
Organizar arquivos	Permite acessar, criar, mover, copiar e excluir arquivos e pastas.
Controlar a interface	Exibe janelas, menus, botões, área de trabalho e barra de tarefas.
Permitir configurações	Possibilita ajustes de rede, som, vídeo, contas, idioma, data e hora.
Oferecer segurança	Trabalha com contas de usuário, permissões, atualizações e proteção do sistema.

O Windows é, portanto, o ambiente onde o usuário executa suas atividades no computador.

3. Área de trabalho

Caminho: entrar no **Windows** -> acessar a **conta do usuário** -> visualizar a **Área de Trabalho**.

A **Área de Trabalho**, também chamada de **Desktop**, é a tela principal exibida após o carregamento do Windows e o acesso do usuário ao sistema.

Ela funciona como o espaço inicial de trabalho, onde podem aparecer:

- **papel de parede;**
- **ícones;**

Atenção: Áreas de Trabalho Virtuais não são contas de usuário diferentes. Elas apenas organizam janelas e tarefas em espaços separados dentro da mesma sessão do Windows.

QUESTÕES COMENTADAS

Questão 1

Um usuário, utilizando o sistema Windows 11 em sua configuração-padrão, selecionou o **atalho** de um programa que estava na Área de Trabalho e pressionou a tecla **DEL** do teclado.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente a ação tomada pelo sistema.

- a) O programa foi desinstalado.
- b) Foi exibida uma mensagem de confirmação sobre a operação de exclusão do programa.
- c) O atalho foi enviado à Lixeira.
- d) O programa foi enviado à Lixeira.
- e) O atalho foi excluído definitivamente.

Resposta: A alternativa correta é a letra C. O item selecionado era um atalho localizado na Área de Trabalho. Ao pressionar a tecla DEL, o Windows envia o atalho para a Lixeira, e não o programa original. O atalho é apenas um caminho de acesso ao programa, não o próprio programa instalado.

Comentário: Questão muito adequada ao tema estudado, pois envolve Área de Trabalho, atalhos e comportamento básico do Windows. É uma boa questão de nível intermediário, porque cobra a diferença entre excluir um atalho e desinstalar um programa.

Questão 2

O sistema operacional Windows 11, em sua configuração padrão, permite diversas ações em uma pasta selecionada, entre elas:



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CÂMARA MUNICIPAL DE
HOLAMBRA/SP

EDITAL 01/2026



TEORIA COMPLETA



QUESTÕES COMENTADAS



SUA APROVAÇÃO COMEÇA AQUI!



19| 99792-2427



APROVEICONCURSOSONLINE@GMAIL.COM



SUMÁRIO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	3
• QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	3
QUESTÕES COMENTADAS.....	12
• TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO	17
QUESTÕES COMENTADAS.....	26
• FORMAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E AO TELEFONE	32
QUESTÕES COMENTADAS.....	42
• NOÇÕES DE PROTOCOLO	47
QUESTÕES COMENTADAS.....	56
• DOCUMENTOS OFICIAIS E ATOS ADMINISTRATIVOS BÁSICOS	61
QUESTÕES COMENTADAS.....	75
• ARQUIVO E TÉCNICAS DE ARQUIVAMENTO	81
QUESTÕES COMENTADAS.....	91
• SIGILO PROFISSIONAL.....	96
QUESTÕES COMENTADAS.....	104
• IMAGEM PROFISSIONAL	109
QUESTÕES COMENTADAS.....	116
• TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS TELEFÔNICAS EM PABX	121
QUESTÕES COMENTADAS.....	129
• TELEFONES ÚTEIS E DE EMERGÊNCIA.....	134
QUESTÕES COMENTADAS.....	141

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1. Introdução

A **qualidade no atendimento ao público** é um dos temas mais importantes para cargos que envolvem contato direto com cidadãos, servidores, autoridades, visitantes e demais usuários dos serviços públicos.

Atender bem não significa apenas ser educado. Significa receber a pessoa com respeito, compreender sua necessidade, prestar informações corretas, orientar adequadamente e encaminhar a demanda de forma eficiente.

No serviço público, o atendimento deve observar princípios como **urbanidade, impessoalidade, eficiência, clareza, respeito, sigilo, responsabilidade e interesse público**.

O servidor que atua no atendimento representa a imagem da instituição. Por isso, sua postura deve transmitir organização, equilíbrio, segurança e disponibilidade para orientar o público.

2. Conceito de qualidade no atendimento

A **qualidade no atendimento** é a capacidade de prestar um serviço de forma adequada, eficiente e respeitosa, atendendo às necessidades do usuário dentro das possibilidades e regras da instituição.

Um atendimento de qualidade envolve:

- receber bem o usuário;
- ouvir com atenção;
- identificar corretamente a demanda;
- prestar informações claras;
- evitar respostas vagas ou confusas;
- encaminhar o usuário ao setor correto;
- manter postura profissional;
- agir com discrição e responsabilidade;
- resolver o que for possível dentro de sua atribuição.

A qualidade não depende apenas da simpatia do atendente. Ela depende também de **organização, conhecimento das rotinas, comunicação adequada e capacidade de orientação.**

Exemplo: Um cidadão chega à recepção querendo saber onde protocolar um requerimento. O atendimento de qualidade ocorre quando o servidor o recebe com cordialidade, identifica a demanda, informa o setor correto e orienta sobre os documentos necessários, sem demonstrar impaciência ou desinteresse.

3. Princípios do bom atendimento público

3.1. Cordialidade

A **cordialidade** é a atitude respeitosa, educada e receptiva no contato com o público.

Ela aparece em gestos simples, como:

- cumprimentar o usuário;
- usar linguagem adequada;
- manter tom de voz equilibrado;
- demonstrar disposição para ajudar;
- evitar ironia, grosseria ou impaciência.

Cordialidade não significa excesso de intimidade. O atendimento público exige educação, mas também exige formalidade e postura profissional.

Atenção: Ser cordial não significa concordar com tudo o que o usuário pede. O servidor deve ser educado mesmo quando precisa negar uma solicitação ou explicar uma impossibilidade.

3.2. Eficiência

A **eficiência** consiste em realizar o atendimento com qualidade, rapidez adequada e aproveitamento correto dos recursos disponíveis.

Um atendimento eficiente é aquele que:

- evita demora desnecessária;
- reduz deslocamentos inúteis;
- informa corretamente;
- encaminha ao setor adequado;
- evita retrabalho;
- respeita as normas da instituição.

A qualidade no atendimento ao público depende da união entre **cordialidade, eficiência, empatia, postura profissional, escuta ativa, clareza e encaminhamento adequado.**

O servidor que atende o público deve agir com equilíbrio, respeito e responsabilidade, prestando informações corretas e orientando o usuário conforme as normas da instituição.

Em prova, é importante lembrar que o bom atendimento não se limita à simpatia. Ele envolve comunicação clara, conduta ética, discrição, organização e compromisso com o interesse público.

QUESTÕES COMENTADAS

Questão 1

No atendimento ao público, um cidadão chega à recepção demonstrando irritação porque não conseguiu resolver sua solicitação em outro setor. A conduta mais adequada do servidor responsável pelo atendimento é:

- a) informar que o problema não é da recepção e pedir que o cidadão retorne ao setor anterior.
- b) interromper o cidadão para evitar reclamações prolongadas e acelerar o atendimento.
- c) ouvir a demanda com atenção, manter postura equilibrada e orientar o cidadão sobre o encaminhamento correto.
- d) solicitar que o cidadão volte em outro momento, pois pessoas irritadas dificultam o atendimento.
- e) responder com firmeza excessiva para demonstrar autoridade e evitar questionamentos.

Resposta: *A alternativa correta é a letra C. Em situações de atendimento difícil, o servidor deve manter equilíbrio emocional, ouvir a demanda, evitar discussões e orientar o usuário de forma clara. A irritação do cidadão não autoriza tratamento ríspido, descaso ou encaminhamento aleatório. A postura correta envolve cordialidade, escuta ativa, controle emocional e encaminhamento adequado.*

Dica: *atendimento difícil exige firmeza com respeito, não grosseria.*

Questão 2

A qualidade no atendimento ao público não se limita à cordialidade. Ela também exige que o servidor:

- a) trate com prioridade absoluta todo usuário que demonstre maior insatisfação.
- b) preste informações corretas, compreenda a demanda e encaminhe adequadamente quando necessário.
- c) resolva qualquer solicitação apresentada, ainda que esteja fora de sua atribuição.
- d) evite explicar procedimentos para não gerar questionamentos adicionais.
- e) utilize linguagem técnica para demonstrar domínio da função.

Resposta: *A alternativa correta é a letra B. O atendimento de qualidade envolve cordialidade, clareza, eficiência, escuta ativa e orientação correta. O servidor deve compreender a demanda do usuário e resolver o que estiver dentro de sua competência. Quando não puder resolver diretamente, deve encaminhar de forma adequada ao setor competente.*

Erro comum: *achar que atender bem é apenas ser simpático. A qualidade exige também informação correta, organização e responsabilidade.*

Questão 3

Durante o atendimento, um usuário solicita uma informação que o servidor não tem certeza. A conduta mais adequada é:

- a) fornecer uma resposta provável para não demonstrar insegurança.
- b) orientar o usuário com base em experiências anteriores, mesmo sem confirmação.
- c) informar que não sabe e encerrar o atendimento.
- d) buscar a informação correta ou encaminhar o usuário ao setor responsável.
- e) pedir que o usuário procure sozinho a resposta no site da instituição.

Resposta: *A alternativa correta é a letra D. Quando o servidor não tem certeza sobre determinada informação, não deve inventar resposta nem repassar orientação duvidosa. A conduta correta é consultar a fonte adequada, verificar com o setor competente ou encaminhar o usuário ao local correto. Informação incorreta prejudica o usuário, gera retrabalho e compromete a imagem institucional.*

Atenção: admitir a necessidade de verificar uma informação é mais adequado do que prestar orientação errada.