

GUIA DE ESTUDOS COMPLETO

CONCURSO PÚBLICO PREFEITURA DE SANTOS 2025

Edital nº 66/2025 – SEPLA-RH

Organizadora: Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM)

Data da Prova: 30 de novembro de 2025

Site oficial: www.ibamsp-concursos.org.br

ÍNDICE

1. INFORMAÇÕES GERAIS DO CONCURSO
 2. AGENTE DE COMUNICAÇÃO
 3. ATENDENTE DE OUVIDORIA
 4. PROTOCOLO POMODORO
 5. ESTRATÉGIAS GERAIS
 6. RECURSOS E BIBLIOGRAFIA
-

INFORMAÇÕES GERAIS DO CONCURSO

CRONOGRAMA OFICIAL

Edital de Locais: 21 de novembro de 2025

Provas Objetivas: 30 de novembro de 2025

Validade: 1 ano (prorrogável)

CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO

- Mínimo de **50% de acerto** na prova objetiva
 - Classificação dentro do número de vagas por cargo
 - Comprovação da escolaridade exigida
-

AGENTE DE COMUNICAÇÃO

DADOS DO CARGO

Código: 501

Vagas Totais: 7 (5 ampla + 1 PCD + 1 negros)

Escolaridade: Ensino Fundamental Completo

Remuneração: R\$ 3.767,21

Carga Horária: 30 horas semanais

Taxa Inscrição: R\$ 54,30

ATIVIDADES PRINCIPAIS

- Atender e efetuar ligações locais e interurbanas
- Operar equipamentos telefônicos (troncos e ramais)
- Prestar informações gerais sobre a repartição
- Transferir chamadas adequadamente

ESTRUTURA DA PROVA

Total: 40 questões em 120 minutos

Língua Portuguesa: 10 questões (25%) - 30 minutos

Matemática: 5 questões (12,5%) - 15 minutos

Conhecimentos Gerais: 5 questões (12,5%) - 15 minutos

Conhecimentos Específicos: 20 questões (50%) - 60 minutos

CLASSIFICAÇÃO

- **Aprovados:** 35 primeiros colocados
- **PCD:** Todos com mínimo de 50% de acerto
- **Desempate:** Idade > Específicos > Filhos menores

PLANO DE ESTUDOS

DISTRIBUIÇÃO DE TEMPO POR MATÉRIA

Matemática: 25% do tempo (6 Pomodoros/semana)

Conhecimentos Específicos: 45% do tempo (11 Pomodoros/semana)

Língua Portuguesa: 20% do tempo (5 Pomodoros/semana)

Conhecimentos Gerais: 10% do tempo (2 Pomodoros/semana)

1. MATEMÁTICA - PRIORIDADE ALTA

CONTEÚDO ESSENCIAL

Operações Fundamentais

- Adição, subtração, multiplicação, divisão
- Números naturais, inteiros, decimais
- Propriedades das operações

Frações - Tópico Crítico

- Frações próprias, impróprias, aparentes
- Operações: soma, subtração, multiplicação, divisão
- Simplificação e comparação
- Transformação em decimais

Sistema Decimal

- Leitura e escrita de números decimais
- Operações com decimais
- Arredondamentos

Porcentagem e Aplicações

- Conceito e cálculos básicos
- Aumentos e descontos
- Juros simples básicos
- Problemas práticos

Proporção e Regra de Três

- Razões e proporções
- Regra de três simples
- Grandezas diretamente proporcionais

Unidades de Medida

- Comprimento: metro, centímetro, quilômetro
- Massa: grama, quilograma, tonelada
- Tempo: segundo, minuto, hora, dia
- Volume: litro, mililitro
- Conversões básicas

Geometria Plana

- Perímetro: quadrado, retângulo, triângulo
- Área: quadrado, retângulo, triângulo
- Círculo: raio, diâmetro, circunferência básica

Sistema Monetário

- Operações com dinheiro (Real)
- Cálculo de troco
- Descontos e acréscimos

ESTRATÉGIA DE ESTUDO MATEMÁTICA

1. **Tabuada até 12x12** - automatizar
2. **20 exercícios por sessão** Pomodoro
3. **Fichas de fórmulas** essenciais
4. **Problemas do cotidiano** diariamente
5. **Revisão semanal** de todos os tópicos

2. CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - PRIORIDADE MÁXIMA

A) TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Fundamentos da Voz

- Características da voz profissional
- Tom, ritmo e entonação adequados
- Articulação e dicção clara
- Respiração para fala prolongada

Comunicação Eficaz

- Elementos do processo comunicativo
- Emissor, receptor, mensagem, canal
- Feedback e confirmação de entendimento
- Barreiras à comunicação
- Ruídos e interferências
- Bloqueios psicológicos

B) ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Princípios Básicos

- Postura profissional ao telefone
- Tempo ideal de atendimento
- Procedimentos de abertura e encerramento
- Identificação pessoal e da instituição

Fraseologia Padrão

- Cumprimentos e apresentação
- Solicitação de informações
- Transferência de chamadas
- Mensagens de ausência
- Despedidas profissionais

Pronúncia Especializada

- Números telefônicos (dígito por dígito)
- Nomes e sobrenomes complexos
- Endereços e códigos

- Siglas e abreviações

Resolução de Problemas

- Atendimento de reclamações
- Situações de conflito
- Informações incompletas
- Transferências inadequadas
- Quedas de ligação

C) COMPORTAMENTO PROFISSIONAL

Conduta no Trabalho

- Pontualidade e assiduidade
- Apresentação pessoal
- Organização do espaço de trabalho
- Confidencialidade das informações

Relacionamento Interpessoal

- Cordialidade e educação
- Paciência e compreensão
- Trabalho em equipe
- Respeito à hierarquia
- Bom senso nas situações

Ética Profissional

- Princípios éticos básicos
- Sigilo profissional
- Imparcialidade no atendimento
- Responsabilidade e comprometimento
- Limites da função

D) ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Dimensões do Atendimento

- Atendimento presencial vs telefônico
- Necessidades do usuário
- Expectativas e satisfação
- Qualidade no serviço público

Técnicas de Atendimento

- Escuta ativa
- Empatia e compreensão
- Clareza nas informações
- Encaminhamentos adequados

- Acompanhamento de solicitações

E) COMUNICAÇÃO DIGITAL

E-mail Corporativo

- Estrutura de e-mails profissionais
- Assunto claro e objetivo
- Linguagem formal
- Cópia e cópia oculta
- Anexos e tamanhos

Redes Sociais Internas

- Comunicação institucional
- Divulgação de informações
- Interação profissional
- Netiqueta básica

3. LÍNGUA PORTUGUESA

CONTEÚDO FUNDAMENTAL

Interpretação de Textos

- Compreensão global do texto
- Tema central e ideias secundárias
- Informações explícitas e implícitas
- Vocabulário em contexto

Ortografia Básica

- Uso de maiúsculas e minúsculas
- Separação silábica
- Acentuação básica
- Sinais de pontuação

Gramática Essencial

- Classes de palavras básicas
- Substantivos, adjetivos, verbos
- Concordância verbal simples
- Concordância nominal básica

4. CONHECIMENTOS GERAIS

SANTOS - CONHECIMENTOS LOCAIS

História

- Fundação da cidade (1546)
- Desenvolvimento portuário
- Patrimônio histórico
- Personalidades importantes

Geografia

- Localização na Baixada Santista
- Características geográficas
- Porto de Santos
- Praias e turismo

Economia

- Atividades portuárias
- Turismo
- Comércio e serviços
- Indústrias locais

ATUALIDADES

- Política nacional e internacional
- Economia brasileira
- Ciência e tecnologia
- Cultura e sociedade

CRONOGRAMA POMODORO - AGENTE DE COMUNICAÇÃO

SEGUNDA-FEIRA: MATEMÁTICA + ESPECÍFICOS

1º Pomodoro (25 min): Matemática - Operações básicas e frações

Pausa (5 min): Alongamento/água

2º Pomodoro (25 min): Matemática - Exercícios práticos

Pausa Longa (15 min): Caminhada/lanche

3º Pomodoro (25 min): Específicos - Técnicas de comunicação

Pausa (5 min): Relaxamento

4º Pomodoro (25 min): Específicos - Atendimento telefônico

TERÇA-FEIRA: PORTUGUÊS + MATEMÁTICA

1º Pomodoro (25 min): Português - Interpretação de textos

2º Pomodoro (25 min): Matemática - Porcentagem e proporção

3º Pomodoro (25 min): Matemática - Geometria e medidas

4º Pomodoro (25 min): Português - Gramática básica

QUARTA-FEIRA: ESPECÍFICOS + MATEMÁTICA

- 1º Pomodoro (25 min):** Específicos - Ética e relacionamento
2º Pomodoro (25 min): Matemática - Problemas aplicados
3º Pomodoro (25 min): Conhecimentos Gerais - Santos + Atualidades
4º Pomodoro (25 min): Específicos - Comunicação digital

QUINTA-FEIRA: MATEMÁTICA + REVISÃO

- 1º Pomodoro (25 min):** Matemática - Sistema monetário
2º Pomodoro (25 min): Matemática - Exercícios mistos
3º Pomodoro (25 min): Revisão - Pontos fracos
4º Pomodoro (25 min): Específicos - Simulação prática

SEXTA-FEIRA: SIMULADO + CORREÇÃO

- 1º Pomodoro (25 min):** Matemática - Revisão final
2º Pomodoro (25 min): Simulado - 20 questões mistas
3º Pomodoro (25 min): Correção - Análise de erros
4º Pomodoro (25 min): Reforço - Dificuldades identificadas

SÁBADO: REVISÃO GERAL

- 1º Pomodoro (25 min):** Matemática - Questões desafio
2º Pomodoro (25 min): Específicos - Revisão completa
3º Pomodoro (25 min): Português - Fixação final
4º Pomodoro (25 min): Conhecimentos Gerais - Santos detalhado
-

ATENDENTE DE OUVIDORIA

DADOS DO CARGO

Código: 503

Vagas Totais: 2 (ampla concorrência)

Escolaridade: Ensino Médio Completo

Remuneração: R\$ 4.520,09

Carga Horária: 30 horas semanais

Taxa Inscrição: R\$ 67,90

ATIVIDADES PRINCIPAIS

- Atender chamadas telefônicas da Ouvidoria
- Receber reclamações, sugestões e elogios
- Prestar informações sobre serviços municipais
- Registrar e encaminhar demandas dos cidadãos

ESTRUTURA DA PROVA

Total: 40 questões em 120 minutos

Língua Portuguesa: 10 questões (25%) - 30 minutos

Raciocínio Lógico: 5 questões (12,5%) - 15 minutos

Conhecimentos Gerais: 5 questões (12,5%) - 15 minutos

Conhecimentos Específicos: 20 questões (50%) - 60 minutos

CLASSIFICAÇÃO

- **Aprovados:** 14 primeiros colocados
- **Desempate:** Idade > Específicos > Filhos menores

PLANO DE ESTUDOS

DISTRIBUIÇÃO DE TEMPO POR MATÉRIA

Raciocínio Lógico: 25% do tempo (6 Pomodoros/semana)

Conhecimentos Específicos: 45% do tempo (11 Pomodoros/semana)

Língua Portuguesa: 20% do tempo (5 Pomodoros/semana)

Conhecimentos Gerais: 10% do tempo (2 Pomodoros/semana)

1. RACIOCÍNIO LÓGICO - PRIORIDADE ALTA

CONTEÚDO ESTRATÉGICO

Estruturas Lógicas

- Sequências numéricas
- Sequências alfabéticas
- Sequências geométricas
- Padrões e regularidades

Lógica Proposicional

- Proposições simples e compostas
- Conectivos lógicos: E, OU, NÃO, SE...ENTÃO
- Tabelas-verdade básicas
- Negação de proposições
- Equivalências lógicas fundamentais

Leis de De Morgan

- Aplicações práticas
- Negação de conjunções
- Negação de disjunções

Argumentação Lógica

- Premissas e conclusões
- Validade de argumentos
- Silogismos básicos
- Analogias e inferências

Diagramas Lógicos

- Conjuntos e subconjuntos
- Diagramas de Venn
- Relações entre conjuntos
- Problemas com quantificadores

Análise Combinatória

- Princípio Fundamental da Contagem
- Arranjos simples
- Combinações simples
- Permutações básicas

Probabilidade

- Conceitos básicos
- Eventos simples
- Probabilidade de união
- Problemas práticos

ESTRATÉGIA RACIOCÍNIO LÓGICO

1. **Mapas mentais** dos conectivos lógicos
2. **15 questões por sessão** Pomodoro
3. **Diagramas visuais** para facilitar compreensão
4. **Sequências diárias** (5 min/dia)
5. **Tabelas-verdade decoradas**

2. CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS - PRIORIDADE MÁXIMA

A) ESTATÍSTICA E DADOS

Conceitos Básicos

- População e amostra
- Variáveis qualitativas e quantitativas
- Coleta de dados
- Organização em tabelas

Medidas de Tendência Central

- Média aritmética

- Mediana
- Moda
- Aplicações práticas

Representação Gráfica

- Gráficos de barras
- Gráficos de setores
- Histogramas básicos
- Interpretação de gráficos

B) TELEMARKETING

Modalidades

- Telemarketing ativo
- Telemarketing receptivo
- Telemarketing misto
- Características de cada tipo

Técnicas Profissionais

- Scripts e roteiros
- Abordagem inicial
- Condução da conversa
- Fechamento adequado

Tratamento de Objeções

- Identificação de resistências
- Técnicas de contorno
- Argumentação eficaz
- Negociação básica

C) PROTOCOLO E ARQUIVO

Serviços de Protocolo

- Recepção de documentos
- Classificação por assunto
- Registro e numeração
- Distribuição interna
- Controle de tramitação

Tipos de Arquivo

- Arquivo corrente
- Arquivo intermediário
- Arquivo permanente
- Características e funções

Métodos de Arquivamento

- Alfabético
- Numérico
- Cronológico
- Geográfico
- Por assunto

Acessórios e Materiais

- Pastas e dossiês
- Guias e fichas
- Etiquetas e rótulos
- Equipamentos básicos

D) ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Ouvidoria Pública

- Conceito e finalidades
- Tipos de manifestações
- Reclamações, sugestões, elogios
- Denúncias e pedidos de informação

Técnicas de Recepção

- Acolhimento adequado
- Escuta qualificada
- Registro detalhado
- Encaminhamentos corretos

Gestão de Conflitos

- Identificação de problemas
- Mediação básica
- Soluções alternativas
- Acompanhamento de casos

E) LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA

Lei Federal nº 13.460/2017

- Participação do usuário
- Direitos dos usuários
- Proteção e defesa
- Manifestações dos usuários
- Procedimentos administrativos

F) ÉTICA PROFISSIONAL

Princípios Fundamentais

- Imparcialidade
- Confidencialidade
- Transparência
- Eficiência
- Probidade

Código de Conduta

- Deveres do servidor
- Proibições
- Responsabilidades
- Penalidades

G) INFORMÁTICA APLICADA

Sistema Windows

- Interface básica
- Gerenciamento de arquivos
- Pastas e organização
- Configurações essenciais

Microsoft Word

- Formatação de textos
- Estilos e parágrafos
- Inserção de elementos
- Impressão e configuração
- Documentos profissionais

Microsoft Excel

- Planilhas básicas
- Formatação de células
- Fórmulas simples (SOMA, MÉDIA)
- Gráficos básicos
- Filtros e classificação

Internet e E-mail

- Navegação eficiente
- Pesquisas avançadas
- Correio eletrônico
- Anexos e formatação
- Segurança básica

3. LÍNGUA PORTUGUESA - NÍVEL MÉDIO

CONTEÚDO AVANÇADO

Interpretação Textual

- Compreensão global
- Inferências complexas
- Linguagem figurada
- Intertextualidade básica

Gêneros Textuais

- Textos jornalísticos
- Textos publicitários
- Textos oficiais
- Textos literários

Gramática Aplicada

- Análise sintática
- Concordância avançada
- Regência verbal e nominal
- Uso da crase
- Colocação pronominal

4. CONHECIMENTOS GERAIS

Mesmo conteúdo do cargo anterior

CRONOGRAMA POMODORO - ATENDENTE OUVIDORIA

SEGUNDA-FEIRA: RACIOCÍNIO LÓGICO + ESPECÍFICOS

1º Pomodoro (25 min): Raciocínio Lógico - Estruturas e sequências

2º Pomodoro (25 min): Raciocínio Lógico - Exercícios práticos

3º Pomodoro (25 min): Específicos - Protocolo e arquivo

4º Pomodoro (25 min): Específicos - Telemarketing

TERÇA-FEIRA: PORTUGUÊS + RACIOCÍNIO LÓGICO

1º Pomodoro (25 min): Português - Interpretação avançada

2º Pomodoro (25 min): Raciocínio Lógico - Proposições e conectivos

3º Pomodoro (25 min): Raciocínio Lógico - Tabelas-verdade

4º Pomodoro (25 min): Português - Gramática aplicada

QUARTA-FEIRA: ESPECÍFICOS + INFORMÁTICA

- 1º Pomodoro (25 min):** Específicos - Lei 13.460/2017
2º Pomodoro (25 min): Informática - Windows e Word
3º Pomodoro (25 min): Informática - Excel prático
4º Pomodoro (25 min): Conhecimentos Gerais - Santos + Atualidades

QUINTA-FEIRA: RACIOCÍNIO LÓGICO + ESTATÍSTICA

- 1º Pomodoro (25 min):** Raciocínio Lógico - Análise combinatória
2º Pomodoro (25 min): Específicos - Estatística básica
3º Pomodoro (25 min): Específicos - Gráficos e tabelas
4º Pomodoro (25 min): Específicos - Ética profissional

SEXTA-FEIRA: SIMULADO + REVISÃO

- 1º Pomodoro (25 min):** Raciocínio Lógico - Revisão geral
2º Pomodoro (25 min): Simulado - 20 questões mistas
3º Pomodoro (25 min): Correção - Análise detalhada
4º Pomodoro (25 min): Reforço - Pontos críticos

SÁBADO: REVISÃO INTENSIVA

- 1º Pomodoro (25 min):** Raciocínio Lógico - Questões complexas
2º Pomodoro (25 min): Específicos - Simulação de ouvidoria
3º Pomodoro (25 min): Português - Exercícios finais
4º Pomodoro (25 min): Informática - Prática Excel avançada
-

PROTOCOLO POMODORO COMPLETO

FUNDAMENTOS DA TÉCNICA

ESTRUTURA BÁSICA

- **25 minutos** de estudo focado (1 Pomodoro)
- **5 minutos** de pausa ativa
- **15 minutos** de pausa longa (após 2 Pomodoros)
- **Meta diária:** 4 Pomodoros = 2 horas exatas

REGRAS FUNDAMENTAIS

1. **Eliminação total de distrações**
2. **Material preparado antecipadamente**
3. **Não interromper no meio do Pomodoro**
4. **Pausas são obrigatórias**

5. **Registrar todos os Pomodoros completados**

FERRAMENTAS RECOMENDADAS

APLICATIVOS

- **Forest** - Gamificação e bloqueio
- **PomoDone** - Integração com tarefas
- **Toggl** - Controle de tempo
- **Focus Keeper** - Timer simples

BLOQUEADORES

- **Cold Turkey** - Bloqueio completo
- **Freedom** - Multiplataforma
- **StayFocusd** - Extensão Chrome

TÉCNICAS DE PAUSA

PAUSA DE 5 MINUTOS

- Alongamento básico
- Exercícios oculares
- Hidratação
- Respiração profunda
- Organização da mesa

PAUSA DE 15 MINUTOS

- Caminhada leve
- Lanche saudável
- Meditação rápida
- Exercícios físicos
- Ar livre

O QUE EVITAR NAS PAUSAS

- Redes sociais
- Televisão
- Conversas longas
- Jogos eletrônicos
- Notícias excessivas

CONTROLE DE PROGRESSO

PLANILHA SEMANAL

Segunda: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

Terça: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

Quarta: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

Quinta: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

Sexta: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

Sábado: Meta 4 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

TOTAL: Meta 24 - Realizados ____ - % Sucesso ____%

MÉTRICAS DE SUCESSO

- **Excelente:** 22-24 Pomodoros/semana (90%+)
 - **Bom:** 18-21 Pomodoros/semana (75-89%)
 - **Adequado:** 15-17 Pomodoros/semana (60-74%)
 - **Insuficiente:** < 15 Pomodoros/semana (<60%)
-

ESTRATÉGIAS GERAIS

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

FOCO PRINCIPAL

1. **Matemática/Raciocínio Lógico** - 25% do tempo
2. **Conhecimentos Específicos** - 45% do tempo
3. **Língua Portuguesa** - 20% do tempo
4. **Conhecimentos Gerais** - 10% do tempo

CRONOLOGIA DE ESTUDOS

SEMANAS 1-2: Fundamentação

- Teoria básica consolidada
- Exercícios introdutórios
- Criação de hábitos de estudo
- Ajuste do cronograma

SEMANAS 3-4: Intensificação

- Aumento da dificuldade
- Simulados parciais
- Identificação de pontos fracos
- Reforço direcionado

SEMANAS 5-6: Aperfeiçoamento

- Simulados completos
- Revisão sistemática
- Correção de falhas
- Estratégias de prova

ÚLTIMA SEMANA: Finalização

- Revisão leve
- Descanso mental
- Organização de documentos
- Preparação psicológica

TÉCNICAS DE MEMORIZAÇÃO

MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO

- **Fichas de fórmulas** essenciais
- **Tabuada automatizada** até 12x12
- **Sequências decoradas** (quadrados, cubos, primos)
- **Padrões visuais** para geometria

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- **Mapas mentais** por tema
- **Simulações práticas** diárias
- **Casos reais** de atendimento
- **Legislação resumida** em tópicos

PORTUGUÊS

- **Leitura diária** (30 min/dia)
- **Fichamento de textos**
- **Exercícios de fixação**
- **Revisão gramatical** semanal

CONHECIMENTOS GERAIS

- **Resumos noticiosos** diários
- **Fichas sobre Santos**
- **Cronologias históricas**
- **Mapas e dados visuais**

ESTRATÉGIAS DE PROVA

ORDEM DE RESOLUÇÃO SUGERIDA

1. **Conhecimentos Específicos** (60 min) - maior peso
2. **Língua Portuguesa** (30 min) - interpretação primeiro
3. **Matemática/Raciocínio Lógico** (15 min) - cálculos simples
4. **Conhecimentos Gerais** (15 min) - mais rápidas

GERENCIAMENTO DE TEMPO

- **Não gaste mais de 3 minutos** por questão
- **Marque as difíceis** e volte depois
- **Reserve 10 minutos** para revisão final
- **Confira o gabarito** duas vezes

TÉCNICAS DURANTE A PROVA

- **Leia o enunciado** duas vezes
- **Elimine alternativas** absurdas primeiro
- **Use aproximações** em cálculos longos
- **Confie no primeiro impulso** em dúvidas

CUIDADOS COM A SAÚDE

ALIMENTAÇÃO

- **Café da manhã reforçado** no dia da prova
- **Evite alimentos pesados** na semana anterior
- **Hidrate-se adequadamente**
- **Tenha lanches energéticos** na mochila

SONO E DESCANSO

- **8 horas de sono** mínimas
- **Durma cedo** na semana da prova
- **Evite estudar** na véspera
- **Relaxe a mente** com atividades leves

PREPARAÇÃO FÍSICA

- **Exercícios leves** diários
- **Alongamentos** nas pausas
- **Postura adequada** ao estudar
- **Descanso visual** regular

RECURSOS E BIBLIOGRAFIA

SITES ESSENCIAIS

OFICIAIS

- IBAM: www.ibamsp-concursos.org.br
- Prefeitura de Santos: www.santos.sp.gov.br
- Diário Oficial: santos.sp.gov.br/diario-oficial
- Conheça Santos: santos.sp.gov.br/?q=hotsite/conheca-santos

LEGISLAÇÃO

- Planalto: www.planalto.gov.br
- Lei 13.460/2017: Direitos do usuário
- Constituição Federal: Artigos sobre serviço público

NOTÍCIAS E ATUALIDADES

- G1 Santos: g1.globo.com/sp/santos-regiao
- Jornal A Tribuna: atribuna.com.br
- Portal do Governo SP: www.saopaulo.sp.gov.br

LIVROS RECOMENDADOS

AGENTE DE COMUNICAÇÃO

Matemática Básica

- "Matemática Básica para Concursos" - Sérgio Carvalho
- "Raciocínio Lógico Simplificado" - Bruno Villar
- "1001 Questões de Matemática" - Renato Oliveira

Português Fundamental

- "Português para Concursos" - Fernando Pestana
- "Interpretação de Textos" - Marcelo Rosenthal
- "Gramática Básica" - Douglas Tufano

Conhecimentos Específicos

- "Técnicas de Telemarketing" - Roberto Meir
- "Atendimento ao Cliente" - Janete Brunstein
- "Comunicação Empresarial" - Paulo Nassar

ATENDENTE DE OUVIDORIA

Raciocínio Lógico

- "Raciocínio Lógico para Concursos" - Bruno Villar
- "Lógica Matemática" - César Benjamin
- "1000 Questões de RLM" - Josimar Padilha

Português Avançado

- "Português Completo" - Carlos Alberto Baptista
- "Nova Gramática" - Celso Cunha
- "Interpretação Avançada" - Maria Augusta

Informática

- "Informática para Concursos" - João Antonio
- "Windows e Office" - André Leme
- "Excel Básico ao Avançado" - Karine Lago

Legislação Específica

- "Lei 13.460/2017 Comentada" - Diversos autores
- "Direito Administrativo" - José dos Santos Carvalho
- "Ouvidoria Pública" - Lygia Boaventura

APLICATIVOS ÚTEIS

QUESTÕES DE CONCURSO

- **QConcursos**
- **Gran Cursos Online**
- **Estratégia Concursos**
- **TEC Concursos**

ORGANIZAÇÃO

- **Notion** - Planejamento completo
- **Trello** - Organização de tarefas
- **Google Calendar** - Cronograma
- **Evernote** - Anotações e resumos

PRODUTIVIDADE

- **Forest** - Foco nos estudos
- **RescueTime** - Controle de tempo
- **Cold Turkey** - Bloqueio de sites
- **Brain.fm** - Música para concentração

CANAIS EDUCATIVOS

YOUTUBE

- **Professor Ferretto** - Matemática
- **Português com Letícia** - Gramática
- **Direito Constitucional** - Pedro Lenza
- **Raciocínio Lógico** - Renato Oliveira

PODCASTS

- **Xadrez Verbal** - Atualidades internacionais
 - **Mamilos** - Política brasileira
 - **Scicast** - Ciência e tecnologia
 - **Escreba Café** - Literatura e português
-

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

PARA INSCRIÇÃO

- **CPF** válido
- **RG** ou documento oficial com foto
- **Comprovante de escolaridade**
- **Foto digital** (até 1MB)

PARA A PROVA

- **Documento oficial com foto**
- **Comprovante de inscrição** (recomendado)
- **Caneta esferográfica** preta ou azul
- **Lápis e borracha** (para rascunhos)

PARA A POSSE (SE APROVADO)

Agente de Comunicação:

- Certificado do Ensino Fundamental
- Exame de audiometria

Atendente de Ouvidoria:

- Certificado do Ensino Médio
- Exames médicos padrão

Ambos os cargos:

- Hemograma completo
 - Glicemia de jejum
 - Gama GT
 - Creatinina
 - Raio-X PA
-

CRONOGRAMA FINAL DE PREPARAÇÃO

ÚLTIMAS 4 SEMANAS

SEMANA -4: INTENSIFICAÇÃO MÁXIMA

- 24 Pomodoros obrigatórios
- 2 simulados completos
- Revisão de todos os pontos fracos
- Criação de resumos finais

SEMANA -3: APERFEIÇOAMENTO

- 22 Pomodoros mínimos
- 3 simulados com cronometragem
- Decorar fórmulas e leis essenciais
- Simulação de dia de prova

SEMANA -2: CONSOLIDAÇÃO

- 20 Pomodoros focados
- Revisão apenas dos resumos
- Exercícios de fixação
- Organização de documentos

SEMANA -1: PREPARAÇÃO FINAL

- Máximo 10 Pomodoros leves
- Apenas revisão de resumos
- Descanso mental prioritário
- Preparação psicológica

VÉSPERA DA PROVA

- NÃO ESTUDAR

- Organizar documentos e material
- Verificar local de prova
- Dormir cedo (22h máximo)
- Atividade relaxante

DIA DA PROVA

- Café da manhã reforçado
 - Chegar 30 min antes
 - Levar água e lanche
 - Manter calma e confiança
-

MENSAGEM FINAL

DICAS DE OURO

Para o sucesso no concurso:

1. **DISCIPLINA** é mais importante que inteligência
2. **CONSISTÊNCIA** vale mais que intensidade
3. **QUALIDADE** supera quantidade de horas
4. **SIMULADOS** são fundamentais
5. **DESCANSO** faz parte do processo

LEMBRE-SE SEMPRE

- Este concurso **TEM POUCAS VAGAS** - seja melhor que a maioria
- **CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS** valem 50% da prova
- **MATEMÁTICA/RACIOCÍNIO LÓGICO** são diferenciais
- **SANTOS** aparece nas questões gerais
- **LEI 13.460/2017** é obrigatória para Ouvidoria

MOTIVAÇÃO FINAL

Você escolheu este caminho porque acredita no seu potencial.

Cada Pomodoro completado é um passo na direção do seu objetivo.

Seja disciplinado, seja consistente, seja aprovado!

Última atualização: Setembro 2025

Para dúvidas oficiais: IBAM - www.ibamsp-concursos.org.br