

SUMÁRIO



Prefeitura de Santos - SP
Agente de Comunicação

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de texto: compreensão do tema central	1
Identificação de ideias principais e secundárias	2
Inferência de informações implícitas	4
Significado de palavras e expressões no contexto	4
Tipos gêneros textuais: texto narrativo, descritivo, dissertativo, injuntivo e informativo; diferenças entre gêneros textuais	6
Ortografia e acentuação: uso correto de ss, ç, x, ch, s e z; regras do novo acordo ortográfico; uso de maiúsculas e minúsculas.....	9
Pontuação: uso correto da vírgula, ponto final, ponto e vírgula, dois-pontos, travessão e aspas	18
Classes gramaticais: substantivo (tipos e flexões), adjetivo (graus e locuções adjetivas), pronomes (tipos e colocação), verbos (modos, tempos, regência, vozes verbais), advérbios, preposições e conjunções.....	22
Sintaxe e estruturação de frases: sujeito e predicado; termos essenciais e acessórios da oração.....	37
Concordância verbal e nominal	41
Coesão e coerência: relação entre as ideias do texto; uso de conectivos; paragrafação e organização do discurso	43
Questões	45
Gabarito.....	54

MATEMÁTICA

Conjuntos numéricos: números e conjuntos: números naturais, inteiros e racionais (frações e decimais), comparação e ordenação de números; frações e decimais: operações com frações (adição, subtração, multiplicação e divisão), conversão entre frações, decimais. operações matemáticas básicas: adição, subtração, multiplicação e divisão, propriedades das operações (associativa, comutativa e distributiva).....	1
Múltiplos, divisores: mínimo múltiplo comum (mmc) e máximo divisor comum (mdc)...	20
Razão e proporção	27
Regra de três simples.....	30
Porcentagens; porcentagem e proporção: cálculo de porcentagem, aumento e desconto percentual	31
Unidades de medida: unidades de medida (comprimento, área, volume, massa e tempo), conversão entre unidades	33
Geometria básica: figuras geométricas planas (quadrado, retângulo, triângulo, círculo), perímetro e área de figuras simples, noções básicas de volume.....	38

SUMÁRIO



Expressões algébricas: expressões algébricas e suas operações	48
Equações: resolução de equações do 1º grau, introdução às equações do 2º grau	52
Estatística: média aritmética simples, moda e mediana.....	57
Leitura e interpretação de tabelas e gráficos	59
Resolução de problemas: aplicação da matemática no cotidiano (exemplo: troco, descontos, consumo, tempo e distância)	67
Raciocínio lógico: noções básicas de lógica matemática.....	70
Sequências numéricas e padrões matemáticos simples.....	73
Questões	76
Gabarito.....	84

CONHECIMENTOS GERAIS

Assuntos ligados à atualidade nas áreas: econômica, científica, tecnológica, cultural, política e social do Brasil e do mundo	1
---	---

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A voz e suas funções; eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação.....	1
Barreiras à comunicação, bloqueios e distorções; pronúncia correta das palavras; pronúncia de números telefônicos.....	4
Atendimento telefônico (princípios básicos); fraseologia adequada para atendimento telefônico; resoluções de situações/problema referentes à utilização de atendimentos de ligações e transferência.....	12
Dimensão sobre trabalho de atendimento ao público; conduta; bom senso; cordialidade	17
Ética do exercício profissional	22
Relacionamento interpessoal ; relações humanas no trabalho.....	23
Noções de comunicação digital: uso de e-mail e de redes sociais internas	25
Questões	30
Gabarito.....	37

SUMÁRIO



Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Ademais, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.



O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves $\{\}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

Conjunto dos Números Naturais (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

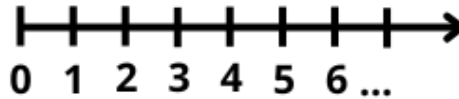
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.



Conhecimentos Gerais

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros 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 informativo para transmitir 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 concurseiro 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.



Conhecimentos Específicos

Para compreender como ocorre o processo comunicativo, é fundamental conhecer os elementos que o constituem. Cada um deles tem um papel específico, e a interação entre eles possibilita a transmissão e a recepção da mensagem. Os elementos da comunicação são seis, conforme proposto por Roman Jakobson, um dos mais influentes linguistas do século XX. A seguir, detalhamos cada um deles:

► Emissor

O emissor é a pessoa ou entidade que envia a mensagem. É o ponto de partida da comunicação, aquele que codifica a informação com o intuito de transmiti-la ao receptor. O emissor pode ser tanto um indivíduo quanto um grupo, uma organização ou qualquer outro ente que tenha a intenção de comunicar algo.

- **Exemplo:** Em uma palestra, o palestrante é o emissor da mensagem que será transmitida ao público.

► Receptor

O receptor é o destinatário da mensagem, aquele que a recebe e a interpreta. A compreensão do conteúdo depende da capacidade do receptor de decodificar o que foi transmitido pelo emissor. Assim como o emissor, o receptor pode ser uma pessoa, um grupo ou uma entidade.

- **Exemplo:** Na mesma palestra, a plateia assume o papel de receptor da mensagem apresentada pelo palestrante.

Mensagem

A mensagem é o conteúdo que se quer transmitir. Ela é o objeto central do processo de comunicação e pode ser constituída de palavras, gestos, imagens, sons ou qualquer outro recurso capaz de transmitir uma ideia, sentimento ou informação.

- **Exemplo:** O conteúdo abordado pelo palestrante, como os temas discutidos e as informações compartilhadas, constitui a mensagem.

► Código

O código é o sistema de sinais ou conjunto de regras utilizado para transmitir a mensagem. Pode ser uma língua, como o português, ou outros sistemas, como linguagem de sinais, códigos visuais, sonoros, entre outros. Para que a comunicação ocorra de forma eficaz, é necessário que o emissor e o receptor compartilhem o mesmo código.

- **Exemplo:** Quando um professor escreve no quadro em português, ele usa o código da Língua Portuguesa para transmitir informações aos alunos.

► Canal

O canal é o meio físico por onde a mensagem é transmitida. É o suporte que possibilita que o conteúdo chegue do emissor ao receptor. Pode ser um meio oral, escrito, visual, gestual ou tecnológico, como as ondas de rádio, a internet ou o papel.

- **Exemplo:** Em uma conversa telefônica, o canal é o aparelho de telefone e as ondas sonoras que levam a voz de uma pessoa até a outra.

► Contexto

O contexto é a situação ou o ambiente em que a comunicação ocorre. É o conjunto de circunstâncias que envolve a mensagem, ajudando a definir seu significado. Inclui aspectos como o momento histórico, o lugar, o assunto tratado e as intenções do emissor e do receptor.