

SUMÁRIO



URBAM
Teleatendente

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, entendimento e interpretação de texto atual	1
Conhecimentos gramaticais: Ortografia	6
acentuação	11
Regência nominal e verbal	18
Crase	25
Concordância nominal e verbal	29
Emprego dos sinais de pontuação	35
Sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos	45
Colocação dos pronomes oblíquos átonos	49
Questões	51
Gabarito	61

INFORMÁTICA BÁSICA

Microsoft Word: Abrir, modificar e salvar documentos. Formatar textos (palavrasparágrafos e imagens). Correção gramatical e ortográfica. Criar, modificar e formatar tabelas. Funções do menu principal	1
Microsoft Excel: Abrir, modificar e salvar planilhas. Formatar células e planilhas. Criar-modificar e aplicar funções lógicas, estatísticas (básicas). Filtrar e Validar dados	16
Serviços de Correio Eletrônico: Conceitos gerais sobre serviços de e-mails em ambiente web Envio, recebimento e encaminhamento de e-mails. Interfaces (Webmail e Outlook). Anexar arquivos em mensagens. Gerenciamento de contatos	34
Questões	43
Gabarito	48

LEGISLAÇÃO

Lei Orgânica do Município de São José dos Campos e suas atualizações	1
Lei de Zoneamento do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 623/2019)	1
Plano Diretor do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 612/2018)	71
Lei Complementar nº 665/2023	71
Lei Complementar nº 668/2023	72

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Posturas municipais de São José dos Campos: licenciamento e fiscalização do funcionamento atividades em imóveis urbanos; fiscalização do uso dos espaços públicos: eventos, comércio de rua e feiras livres; limpeza pública; conservação e limpeza de terrenos, muros e passeios; ruído urbano; publicidade em espaços públicos; arborização urbana (Lei nº 10.822/2023)	78
Princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência; relação entre o poder público e o cidadão; transparência da informação no serviço público (Art. 37 da CF/88 e Lei nº 10.294/2021 e suas atualizações) ...	98
Política Nacional de Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981 e suas atualizações).....	135
Lei de Crimes Ambientais (Lei nº 9.605/1998 e suas atualizações).....	145
Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010)	159
Política Nacional de Saneamento (Lei nº 11.445/2007 e suas atualizações)	177
Questões	205
Gabarito.....	211

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Conhecimentos básicos de atendimento ao público	1
Comunicação não violenta	2
Qualidade no atendimento ao público	6
Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).....	11
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).....	24
Questões	47
Gabarito.....	54

CONHECIMENTOS GERAIS

Serão elaboradas questões sobre assuntos atuais, presentes na mídia em geral (política brasileira, cultura e sociedade, música, literatura, artes, arquitetura, cinema, teatro etc.).....	1
Descobertas e inovações científicas da atualidade	2
Meio ambiente e sociedade.....	4
Elementos de economia nacional e internacional contemporânea	6
Questões	16
Gabarito.....	19



DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação:

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

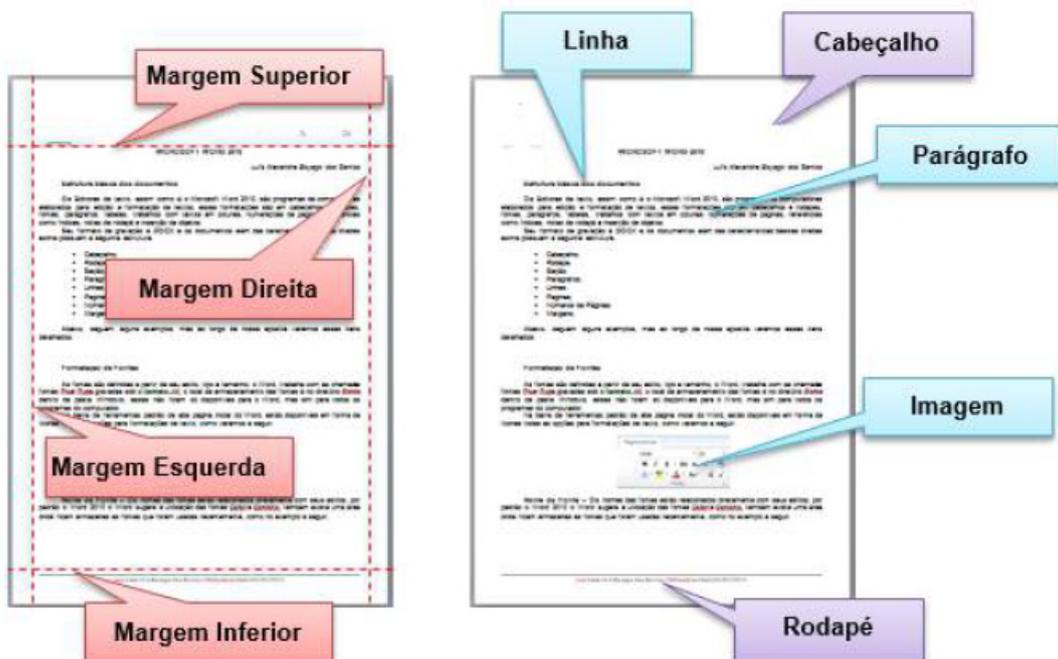
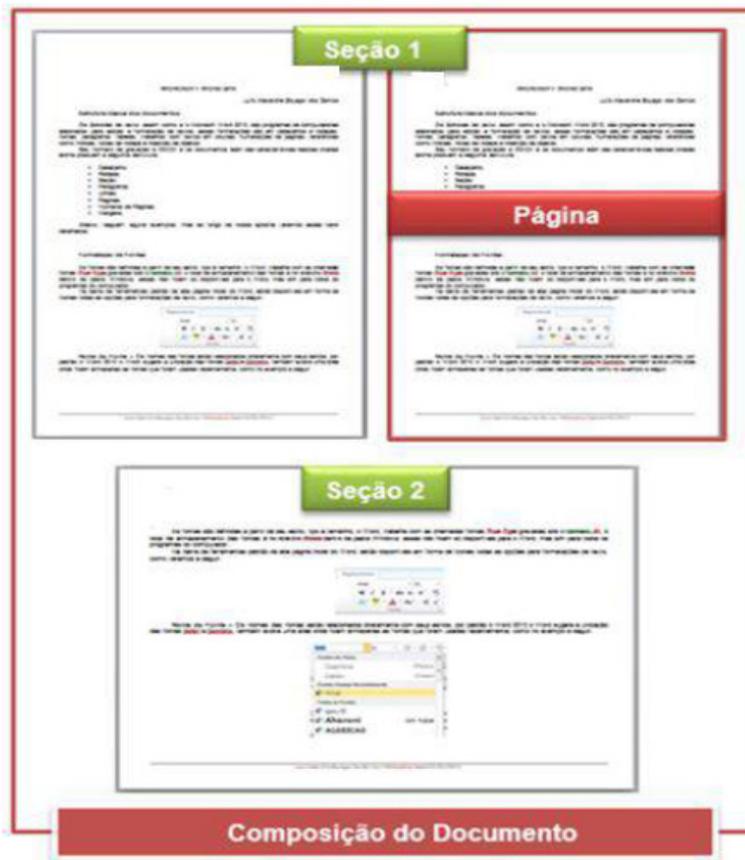
Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.



O Microsoft Word 2019 é uma versão avançada do popular editor de texto parte do Microsoft Office. Este programa é amplamente utilizado tanto em ambientes corporativos quanto pessoais para a criação e edição de documentos diversos.





Legislação

Prezado(a),

Para estudo do tópico solicitado pelo edital, indicamos que verifique o material complementar, que pode ser encontrado em: <https://www.camarasjc.sp.gov.br/promemoria/wp-content/uploads/2021/07/Lei-Organica-de-municipio-de-Sao-Jose-dos-Campos-A.pdf>

A indicação se dá devido ao formato e extensão do material em questão, que não cabe na estrutura de nossas apostilas. Por isso, e para manter protegido os direitos de autor do conteúdo, sugerimos acesso direto na fonte oficial e estudo do documento tal como solicitado pelo edital.

Bons estudos!



Lei de Zoneamento do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 623/2019)

LEI COMPLEMENTAR Nº 623, DE 9 DE OUTUBRO DE 2019

Estabelece as normas relativas ao parcelamento, uso e ocupação do solo, em consonância com o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município de São José dos Campos aprovado e instituído pela Lei Complementar nº 612, de 30 de novembro de 2018.

O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso VII do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei Complementar estabelece as normas relativas ao parcelamento, uso e ocupação do solo, para o ordenamento territorial na Zona Rural e na Zona Urbana do Município de São José dos Campos, delimitadas no Anexo I - Mapa - Perímetros Rural e Urbano e Anexo I-A - Tabela de Coordenadas Geográficas - Perímetro Rural e Urbano, ambas partes integrantes da Lei Complementar nº 612 de 30 de novembro de 2018, que "Institui o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município de São José dos Campos e dá outras providências".

Art. 2º As disposições desta Lei Complementar deverão ser observadas, obrigatoriamente:

- I - No parcelamento do solo;
- II - Na concessão de Alvarás de Construção; e
- III - Na concessão de Alvarás de Funcionamento.

Art. 3º Para o cumprimento das estratégias de ordenamento territorial previstas no Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado, ficam definidos os seguintes objetivos:

I - Direcionar a instalação de atividades econômicas e institucionais e do uso residencial em conformidade com o desenvolvimento sustentável e com o macrozoneamento estabelecido no Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;



Conhecimentos Específicos

O atendimento ao cliente é um dos fatores-chave que determinam o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu ramo de atividade. A interação direta entre uma empresa e seus clientes não só fornece respostas e soluções para necessidades imediatas, mas também serve para construir a imagem da marca. Esses relacionamentos pessoais e presenciais podem ter um impacto direto na satisfação e na fidelidade do cliente ao longo do tempo.

Ao fornecer um serviço eficiente e de alta qualidade, uma empresa demonstra seu compromisso em proporcionar uma experiência positiva aos seus clientes. Isto é mais do que simplesmente responder a uma pergunta ou resolver um problema imediato. É importante criar uma conexão emocional e empática para que seus clientes se sintam valorizados e compreendidos.

Os profissionais de atendimento ao cliente devem ser treinados e qualificados para utilizar técnicas específicas destinadas a oferecer um serviço excepcional em todos os momentos. Isso inclui tudo, desde habilidades básicas de comunicação até habilidades avançadas de resolução de conflitos e gerenciamento de emoções.

Quando os clientes se sentem bem cuidados, eles não apenas voltam para fazer mais negócios, mas também se tornam defensores da marca. Clientes satisfeitos tendem a recomendar seu produto ou serviço a amigos, familiares e colegas, o que cria um boca a boca positivo que é fundamental para a reputação da sua empresa.

Portanto, investir na melhoria do atendimento ao cliente é mais do que uma estratégia de negócio. Este é um investimento na construção de relacionamentos fortes e duradouros com seus clientes. São estas relações de confiança e lealdade que garantem o sucesso de uma organização e o crescimento em longo prazo no mercado competitivo de hoje.

— A importância do atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente é um dos fatores-chave que determinam o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu ramo de atividade. A interação direta entre uma empresa e seus clientes não só fornece respostas e soluções para necessidades imediatas, mas também serve para construir a imagem da marca. Esses relacionamentos pessoais e presenciais podem ter um impacto direto na satisfação e na fidelidade do cliente ao longo do tempo.

Ao fornecer um serviço eficiente e de alta qualidade, a empresa demonstra seu compromisso em proporcionar aos clientes uma experiência positiva. Isto é mais do que simplesmente responder a uma pergunta ou resolver um problema imediato. É importante criar uma conexão emocional e empática para que seus clientes se sintam valorizados e compreendidos.

Os profissionais de atendimento ao cliente devem ser treinados e qualificados para utilizar técnicas específicas para prestar um atendimento excelente em todos os momentos. Isso inclui tudo, desde habilidades básicas de comunicação até habilidades avançadas de resolução de conflitos e gerenciamento de emoções.

Quando os clientes se sentem bem cuidados, eles não apenas voltam para fazer mais negócios, mas também se tornam defensores da marca. Clientes satisfeitos têm maior probabilidade de recomendar seu produto ou serviço a amigos, familiares e colegas, o que cria um boca a boca positivo, o que é importante para a reputação da sua empresa.

Método de serviço padrão

– **Empatia e Respeito:** o bom atendimento baseia-se em ouvir atentamente os clientes, demonstrar interesse genuíno em atender às suas necessidades e tratar a todos com respeito.

– **Comunique-se de forma clara e objetiva:** para evitar mal-entendidos, é importante transmitir as informações de forma clara, sem jargões técnicos e utilizar uma linguagem acessível ao público em geral.



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 informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

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

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

Lá, o 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.