



SAAE JACAREÍ- SP
Agente de Atendimento

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de textos literários e não literários – descrição, narração, dissertação, injunção etc.....	1
Gramática e Ortografia: Novo acordo ortográfico da Língua Portuguesa.....	2
Fonética: Encontros vocálicos – ditongo, tritongo, hiato. Encontros consonantais. Dígrafos. Classificação das palavras quanto ao número de sílabas - monossílabas, dissílabas, trissílabas, polissílabas. Divisão silábica. Sílabas tônicas. Classificação das palavras quanto ao acento tônico - oxítonas, paroxítonas, proparoxítonas.	6
Ortoepia. Prosódia.....	10
Ortografia.	11
Acentuação Gráfica.	13
Crase.....	13
Notações léxicas.	15
Abreviatura, siglas e símbolos.....	15
Morfologia: Estrutura das palavras – raiz, radical, palavras primitivas e derivadas, palavras simples e compostas.	18
Formação das palavras – derivação, composição, redução, hibridismos. Sufixos. Prefixos. Radicais.	22
Classificação e flexão das palavras - substantivo, artigo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção, interjeição etc.	24
Semântica: Significação das palavras – sinônimos e antônimos.....	31
Análise sintática - frase, oração e período. Termos Essenciais da Oração - sujeito, predicado. Termos integrantes e acessórios da oração - objeto direto, objeto indireto, complemento nominal, agente da passiva, adjunto adnominal, adjunto adverbial, apostofo, vocativo etc. Classificação das orações: principal, coordenadas, subordinadas, reduzidas etc.	32
Sinais de Pontuação: vírgula, ponto-e-vírgula, dois-pontos, ponto final, ponto de interrogação, ponto de exclamação, reticências, parênteses, travessão, aspas, colchetes, asterisco, parágrafo.....	40
Sintaxe de concordância – nominal e verbal.....	42
Regência nominal e verbal.....	44
Sintaxe de colocação.	47
Modos e tempos verbais, infinitivo, gerúndio e particípio.....	49
Exercícios.....	49
Gabarito.....	65

SUMÁRIO



MATEMÁTICA

Números inteiros: operações e propriedades.....	1
Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades ..	1
Razão, proporção e progressões	3
Porcentagem	10
Regra de três simples e composta	12
Equação do 1.º grau	13
Média, mediana e moda	15
Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade	17
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	20
Coleta, organização e apresentação de dados	24
Análise combinatória: contagem, fatorial, permutações, arranjo, combinação	26
Probabilidade.....	29
Geometria plana: ponto, reta, posição relativa entre duas retas, distância entre ponto e reta; área de triângulos.....	31
inequações do 1º grau.....	41
Exercícios	43
Gabarito.....	70

RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO

Reconhecimento de sequências e padrões	1
Compreensão de estruturas lógicas; Dedução; Conclusão	2
Verificação da verdade dos argumentos	4
Princípios de contagem e probabilidade	5
Exercícios	9
Gabarito.....	13

CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

Questões de conhecimentos gerais relacionadas à Política, Economia, Sociedade, Saúde e Nutrição, Ciências e Tecnologia, Meio Ambiente, Educação, Cultura, Esporte, Religião, e eventos contemporâneos divulgados na mídia local, nacional e internacional.....	1
História (Brasil e Mundo).....	2
Geografia (Brasil e Mundo)	76
História, Geografia, dados e conhecimentos gerais sobre o município de JACAREÍ ..	155
Exercícios	157
Gabarito.....	170

SUMÁRIO



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos Básicos de Informática: hardware, software, periféricos, sistema operacional, navegadores, aplicativos.	1
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	10
Internet: navegação na Internet, links, sites, busca e impressão de páginas etc.	13
Segurança na Internet.	220
Microsoft Windows: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos etc.	23
Microsoft Office.	35
Microsoft Word: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto etc.	37
Microsoft Excel: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados etc.	47
Microsoft Outlook: adicionar conta de e-mail, criar mensagem de e-mail, encaminhar e responder e-mails, adicionar, abrir ou salvar anexos, adicionar assinatura de e-mail à mensagem, imprimir uma mensagem de e-mail etc.	54
Microsoft Power Point: criação e formatação de apresentações, recursos, ferramentas, comandos etc.	59
Exercícios.	66
Gabarito.	78

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Princípios básicos de administração pública.	1
Servidores.	6
Qualidade no atendimento ao público interno e externo. Recepção e atendimento ao público.	26
Elementos básicos do processo de comunicação.	30
Pronúncia correta das palavras.	33
Regras de conduta e procedimentos ao telefone.	38
Conhecimentos básicos de serviços e recursos de telefonia: prefixos, discagem, transferência de ligação, programação de desvio, chamada em conferência, chamada em espera, rechamada etc.	38
Noções de utilização de fax e celulares.	40
Requisitos para pessoas que lidam com público em situações de urgências: Noções de primeiros socorros, Telefones públicos de serviços e urgências.	44
Recebimento, protocolo e expedição de documentos.	45

SUMÁRIO



Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório	45
Noções Básicas de Arquivo.....	46
Noções básicas de recebimento e armazenamento de materiais.....	64
Exercícios	89
Gabarito.....	93

SUMÁRIO



Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

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 retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, 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 ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas 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. 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 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 é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Gêneros Discursivos



Conjuntos Numéricos

O grupo de termos ou elementos que possuem características parecidas, que são similares em sua natureza, são chamados de conjuntos. Quando estudamos matemática, se os elementos parecidos ou com as mesmas características são números, então dizemos que esses grupos são conjuntos numéricos¹.

Em geral, os conjuntos numéricos são representados graficamente ou por extenso – forma mais comum em se tratando de operações matemáticas. Quando os representamos por extenso, escrevemos os números entre chaves {}. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, tenha incontáveis números, os representamos com reticências depois de colocar alguns exemplos. Exemplo: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois eles são os mais usados em problemas e questões no estudo da Matemática. São eles: Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.

Conjunto dos Números Naturais (N)

O conjunto dos números naturais é representado pela letra N. Ele reúne os números que usamos para contar (incluindo o zero) e é infinito. Exemplo:

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

Além disso, 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.

Conjunto dos Números Inteiros (Z)

O conjunto dos números inteiros é representado pela maiúscula Z, e é formado pelos números inteiros negativos, positivos e o zero. Exemplo: $Z = \{-4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$

O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$Z^+ = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.

$Z^- = \{\dots -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.

$Z^{*+} = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$Z^{*-} = \{\dots -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.



Números racionais, representação fracionária e decimal: operações e propriedades

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

-12/51

¹ <https://matematicario.com.br/>



Raciocínio Lógico Quantitativo

A lógica sequencial envolve a percepção e interpretação de objetos que induzem a uma sequência, buscando reconhecer essa sequência e estabelecer sucessores a este objeto.

Muitas vezes essas questões vêm atreladas com aspectos aritméticos (sequências numéricas) ou geometria (construção de certas figuras).

Não há como sistematizar este assunto, então iremos ver alguns exemplos para nos inspirar para que busquemos resolver demais questões.

Exemplos:

1 – A sequência de números a seguir foi construída com um padrão lógico e é uma sequência ilimitada:

0, 1, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 40, ...

A partir dessas informações, identifique o termo da posição 74 e o termo da posição 95. Qual a soma destes dois termos?

Vamos analisar esta sequência dada:

1º) Vemos que a sequência vai de 6 em 6 termos e pula para a dezena seguinte

Os primeiros 6 termos vão de 0 a 5

Do 7º termo ao 12º termo: 10 a 15

13º termo ao 18º termo: 20 a 25

2º) Vemos que o padrão segue a tabuada do 6

$$6 \times 1 = 6 \text{ (0 até 5)}$$

$$6 \times 2 = 12 \text{ (10 até 15)}$$

$$6 \times 3 = 18 \text{ (20 até 25)}$$

3º) O número que está multiplicando o 6 menos uma unidade representa a dezena que estamos começando a contar:

$$6 \times 1 \rightarrow 1 - 1 = 0 \text{ (0 até 5)}$$

$$6 \times 2 \rightarrow 2 - 1 = 1 \text{ (10 até 15)}$$

$$6 \times 3 \rightarrow 3 - 1 = 2 \text{ (20 até 25)}$$

4º) Se dividirmos 74 por 6 e 95 por 6 descobriremos seus valores

$$74 : 6 = 12 \text{ (sobra 2)}$$

$$95 : 6 = 15 \text{ (sobra 5)}$$

5º) O termo 74 então está dois termos após 6 x 12

$$6 \times 12 \rightarrow 12 - 1 = 11 \text{ (110 até 115)}$$

Então o termo 74 está no intervalo entre 120 até 125

O 74º termo é o número 121

6º) Da mesma forma, 95 está 5 após 6 x 15



A importância do estudo de atualidades

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 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.



Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.¹. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

O gabinete abriga os componentes internos de um computador, incluindo a placa mãe, processador, fonte, discos de armazenamento, leitores de discos, etc. Um gabinete pode ter diversos tamanhos e designs.



Gabinete.2

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.

1 <https://www.palpitedigital.com/principais-componentes-internos-pc-perifericos-hardware-software/#:~:text=O%20hardware%20s%C3%A3o%20as%20partes,%2C%20scanners%2C%20c%C3%A2meras%2C%20etc.>

2 <https://www.chipart.com.br/gabinete/gabinete-gamer-gamemax-shine-g517-mid-tower-com-1-fan-vidro-temperado-preto/2546>



Princípios

Os princípios são necessários para nortear o direito, embasando como deve ser. Na Administração Pública não é diferente, temos os princípios expressos na constituição que são responsáveis por organizar toda a estrutura e além disso mostrar requisitos básicos para uma “boa administração”, não apenas isso, mas também gerar uma segurança jurídica aos cidadãos, como por exemplo, no princípio da legalidade, que atribui ao indivíduo a obrigação de realizar algo, apenas em virtude da lei, impedindo assim que haja abuso de poder.

No texto da Constituição Federal, temos no seu art. 37, em seu caput, expressamente os princípios constitucionais relacionados com a Administração Pública, ficando com a doutrina, a necessidade de compreender quais são as verdadeiras aspirações destes princípios e como eles estão sendo utilizados na prática, sendo isso uma dos objetos do presente trabalho.

Com o desenvolvimento do Estado Social, temos que os interesses públicos se sobrepuseram diante todos os outros, a conhecida primazia do público, a tendência para a organização social, na qual os anseios da sociedade devem ser atendidos pela Administração Pública, assim, é função desta, realizar ações que tragam benefícios para a sociedade.

Primeiramente falaremos dos PRINCÍPIOS EXPLÍCITOS, no caput do artigo 37 da Magna Carta, quais sejam, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Os Princípios Constitucionais da Administração Pública

Para compreender os Princípios da Administração Pública é necessário entender a definição básica de princípios, que servem de base para nortear e embasar todo o ordenamento jurídico e é tão bem exposto por Reale (1986, p. 60), ao afirmar que:

“Princípios são, pois verdades ou juízos fundamentais, que servem de alicerce ou de garantia de certeza a um conjunto de juízos, ordenados em um sistema de conceitos relativos à dada porção da realidade. Às vezes também se denominam princípios certas proposições, que apesar de não serem evidentes ou resultantes de evidências, são assumidas como fundantes da validade de um sistema particular de conhecimentos, como seus pressupostos necessários.”

Assim, princípios são proposições que servem de base para toda estrutura de uma ciência, no Direito Administrativo não é diferente, temos os princípios que servem de alicerce para este ramo do direito público. Os princípios podem ser expressos ou implícitos, vamos nos deter aos expressos, que são os consagrados no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil. Em relação aos princípios constitucionais, Meirelles (2000, p.81) afirma que:

“Os princípios básicos da administração pública estão consubstancialmente em doze regras de observância permanente e obrigatória para o bom administrador: legalidade, moralidade, impessoalidade ou finalidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público.

Os cinco primeiros estão expressamente previstos no art. 37, caput, da CF de 1988; e os demais, embora não mencionados, decorrem do nosso regime político, tanto que, ao daqueles, foram textualmente enumerados pelo art. 2º da Lei federal 9.784, de 29/01/1999.”

Destarte, os princípios constitucionais da administração pública, como tão bem exposto, vêm expressos no art. 37 da Constituição Federal, e como já afirmado, retoma aos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade ou finalidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, que serão tratados com mais ênfase a posteriori. Em consonância, Di Pietro conclui que a Constituição de 1988 inovou ao trazer expresso em seu texto alguns princípios constitucionais. O caput do art. 37 afirma que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.