



SAEB

Técnico Administrativo Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de texto.....	1
Interpretação de textos verbais e não verbais.....	7
Tipologia e gênero textuais.....	9
Sistema ortográfico: Ortografia oficial do português do Brasil.....	11
Acentuação gráfica.....	12
Separação silábica.....	14
Morfologia: Formação e classe de palavras.....	15
Emprego do sinal indicativo de crase.....	28
Sintaxe da oração e do período.....	30
Pontuação.....	35
Concordância nominal e verbal.....	39
Regência nominal e verbal.....	41
Semântica: Funções da linguagem.....	44
significação das palavras.....	46
Figuras de Linguagem.....	47
Exercícios.....	52
Gabarito.....	62

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

Princípios de contagem.....	1
Razões e proporções. Regras de três simples.....	6
Porcentagens.....	11
Equações de 1º e de 2º grau.....	13
Sequências numéricas. Progressões aritméticas e geométricas.....	19
Funções e gráficos.....	23
Estruturas lógicas.....	29
Lógica de argumentação. Analogias, inferências, deduções e conclusões.....	31
Lógica sentencial (ou proposicional). Proposições simples e compostas. Tabelas-verdade. Leis de Morgan.....	32
Equivalências.....	34

SUMÁRIO



Diagramas lógicos.....	40
Lógica de primeira ordem.....	43
Princípios de contagem e probabilidade.....	44
Operações com conjuntos.....	44
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	48
Exercícios.....	51
Gabarito.....	56

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Internet e Aplicativos Ferramentas de busca. Navegadores (Browser).....	1
Sistema Operacional e Software.....	9
Correios Eletrônicos.....	11
Programa Antivírus e Firewall.....	14
Editores de Apresentação.Editores de Planilhas.Editores de Texto Pacote Microsoft Office.....	20
Extensão de Arquivo.....	29
Teclas de Atalho.....	30
Exercícios.....	35
Gabarito.....	39

NOÇÕES DE IGUALDADE RACIAL E DE GÊNERO

Constituição da República Federativa do Brasil (art. 1º, 3º, 4º e 5º).....	1
Constituição do Estado da Bahia, (Cap. XXIII “Do Negro” e Capítulo XXIV – “Do Índio”)......	6
Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho sobre Povos Indígenas e Tribais (Preâmbulo e Parte I do Decreto federal nº.5.051/2004), consolidado pelo Decreto nº 10.088, de 5 de novembro de 2019.....	7
Lei federal nº 12.288, de 20 de julho de 2010 (Estatuto da Igualdade Racial).....	23
Lei federal nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989 (Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor).....	26
Lei federal nº 9.459, de 13 de maio de 1997 (Tipificação dos crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor).....	27
Decreto federal nº 65.810, de 08 de dezembro de 1969 (Convenção internacional sobre a eliminação de todas as formas de discriminação racial).....	36
Decreto federal nº 4.377, de 13 de setembro de 2002 (Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher).....	45
Lei federal nº 11.340, de 7 de agosto de 2006 (Lei Maria da Penha).....	57
Código Penal Brasileiro (art. 140).....	57
Lei federal nº 9.455, de 7 de abril de 1997 (Crime de Tortura).....	58
Lei federal nº 7.437, de 20 de dezembro de 1985 (Lei Caó).....	59



Lei estadual nº 10.549, de 28 de dezembro de 2006 (Secretaria de Promoção da Igualdade Racial); alterada pela Lei estadual nº 12.212, de 04 de maio de 2011.	60
Lei federal nº 10.678, de 23 de maio de 2003, com as alterações da Lei federal nº 13.341, de 29 de setembro de 2016 (Referente à Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial da Presidência da República).....	85
Exercícios.....	107
Gabarito.....	113

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Rotina administrativa.....	1
Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade.....	1
Utilização da agenda.....	9
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal;.....	11
Solução de conflitos	14
Relações humanas, comunicação e expressão, desenvolvimento organizacional, atendimento público, guarda e conservação de materiais sob sua responsabilidade ..	17
Envio e recebimentos de ofícios, memorandos.....	22
Almoxarifado.....	22
Ética no serviço público: comportamento profissional, atitudes no serviço, organização do trabalho, prioridade em serviço.	26
Gestão eletrônica de documentos.	33
Protocolos: recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos. Classificação de documentos de arquivo. Arquivamento e ordenação de documentos de arquivo. Tabela de temporalidade de documentos de arquivo. Acondicionamento e armazenamento de documentos de arquivo. Preservação e conservação de documentos de arquivo. Organização de arquivo e conceitos fundamentais da arquivologia. Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo.....	35
Noções de Direito Administrativo: Estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes e organização; natureza, fins e princípios	49
Organização administrativa do Estado. Administração direta e indireta	54
Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas cargo, emprego e função públicos	65
Poderes administrativos.	83
Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação.....	93
Redação oficial: Documentos oficiais, tipos, composição e estrutura. Aspectos gerais da redação oficial. Correspondência oficial: definição, formalidade e padronização; impessoalidade, linguagem dos atos e comunicações oficiais (ofício, e-mail, mensagem), concisão e clareza, editoração de textos (Manual de Redação da Presidência da República – 3ª edição, revista, atualizada e ampliada).....	111

SUMÁRIO



Lei Federal nº 12.527/2011 e suas alterações (Lei de Acesso à Informação)	129
Lei Federal nº 13.709/2018 e suas alterações (Lei Geral de Proteção de Dados)	141
Lei nº 8.429/92 e suas alterações (Improbidade Administrativa)	166
Exercícios	181
Gabarito	187

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



A análise combinatória ou combinatória é a parte da Matemática que estuda métodos e técnicas que permitem resolver problemas relacionados com contagem¹.

Muito utilizada nos estudos sobre probabilidade, ela faz análise das possibilidades e das combinações possíveis entre um conjunto de elementos.

— Princípio Fundamental da Contagem

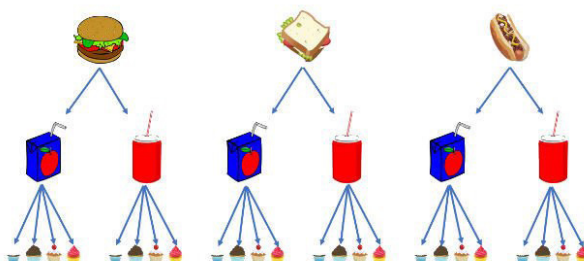
O princípio fundamental da contagem, também chamado de princípio multiplicativo, postula que:

“quando um evento é composto por n etapas sucessivas e independentes, de tal modo que as possibilidades da primeira etapa é x e as possibilidades da segunda etapa é y , resulta no número total de possibilidades de o evento ocorrer, dado pelo produto $(x) \cdot (y)$ ”.

Em resumo, no princípio fundamental da contagem, multiplica-se o número de opções entre as escolhas que lhe são apresentadas.

Exemplo: Uma lanchonete vende uma promoção de lanche a um preço único. No lanche, estão incluídos um sanduíche, uma bebida e uma sobremesa. São oferecidas três opções de sanduíches: hambúrguer especial, sanduíche vegetariano e cachorro-queite completo. Como opção de bebida pode-se escolher 2 tipos: suco de maçã ou guaraná. Para a sobremesa, existem quatro opções: cupcake de cereja, cupcake de chocolate, cupcake de morango e cupcake de baunilha. Considerando todas as opções oferecidas, de quantas maneiras um cliente pode escolher o seu lanche?

Solução: Podemos começar a resolução do problema apresentado, construindo uma árvore de possibilidades, conforme ilustrado abaixo:



Acompanhando o diagrama, podemos diretamente contar quantos tipos diferentes de lanches podemos escolher. Assim, identificamos que existem 24 combinações possíveis.

Podemos ainda resolver o problema usando o princípio multiplicativo. Para saber quais as diferentes possibilidades de lanches, basta multiplicar o número de opções de sanduíches, bebidas e sobremesa.

Total de possibilidades: $3 \cdot 2 \cdot 4 = 24$.

Portanto, temos 24 tipos diferentes de lanches para escolher na promoção.

— Tipos de Combinatória

O princípio fundamental da contagem pode ser usado em grande parte dos problemas relacionados com contagem. Entretanto, em algumas situações seu uso torna a resolução muito trabalhosa.

Desta maneira, usamos algumas técnicas para resolver problemas com determinadas características. Basicamente há três tipos de agrupamentos: arranjos, combinações e permutações.

Antes de conhecermos melhor esses procedimentos de cálculo, precisamos definir uma ferramenta muito utilizada em problemas de contagem, que é o fatorial.

1 <https://www.todamateria.com.br/analise-combinatoria/>



Internet

A Internet é uma rede mundial de computadores interligados através de linhas de telefone, linhas de comunicação privadas, cabos submarinos, canais de satélite, etc¹. Ela nasceu em 1969, nos Estados Unidos. Interligava originalmente laboratórios de pesquisa e se chamava ARPAnet (ARPA: Advanced Research Projects Agency). Com o passar do tempo, e com o sucesso que a rede foi tendo, o número de adesões foi crescendo continuamente. Como nesta época, o computador era extremamente difícil de lidar, somente algumas instituições possuíam internet.

No entanto, com a elaboração de softwares e interfaces cada vez mais fáceis de manipular, as pessoas foram se encorajando a participar da rede. O grande atrativo da internet era a possibilidade de se trocar e compartilhar ideias, estudos e informações com outras pessoas que, muitas vezes nem se conhecia pessoalmente.

Conectando-se à Internet

Para se conectar à Internet, é necessário que se ligue a uma rede que está conectada à Internet. Essa rede é de um provedor de acesso à internet. Assim, para se conectar você liga o seu computador à rede do provedor de acesso à Internet; isto é feito por meio de um conjunto como modem, roteadores e redes de acesso (linha telefônica, cabo, fibra-ótica, wireless, etc.).

World Wide Web

A web nasceu em 1991, no laboratório CERN, na Suíça. Seu criador, Tim Berners-Lee, concebeu-a unicamente como uma linguagem que serviria para interligar computadores do laboratório e outras instituições de pesquisa, e exibir documentos científicos de forma simples e fácil de acessar.

Hoje é o segmento que mais cresce. A chave do sucesso da World Wide Web é o hipertexto. Os textos e imagens são interligados por meio de palavras-chave, tornando a navegação simples e agradável.

Protocolo de comunicação

Transmissão e fundamentalmente por um conjunto de protocolos encabeçados pelo TCP/IP. Para que os computadores de uma rede possam trocar informações entre si é necessário que todos os computadores adotem as mesmas regras para o envio e o recebimento de informações. Este conjunto de regras é conhecido como Protocolo de Comunicação. No protocolo de comunicação estão definidas todas as regras necessárias para que o computador de destino, “entenda” as informações no formato que foram enviadas pelo computador de origem.

Existem diversos protocolos, atualmente a grande maioria das redes utiliza o protocolo TCP/IP já que este é utilizado também na Internet.

O protocolo TCP/IP acabou se tornando um padrão, inclusive para redes locais, como a maioria das redes corporativas hoje tem acesso Internet, usar TCP/IP resolve a rede local e também o acesso externo.

TCP / IP

Sigla de Transmission Control Protocol/Internet Protocol (Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo Internet).

Embora sejam dois protocolos, o TCP e o IP, o TCP/IP aparece nas literaturas como sendo:

- O protocolo principal da Internet;
- O protocolo padrão da Internet;
- O protocolo principal da família de protocolos que dá suporte ao funcionamento da Internet e seus serviços.

Considerando ainda o protocolo TCP/IP, pode-se dizer que:

1 <https://cin.ufpe.br/~macm3/Folders/Apostila%20Internet%20-%20Avan%E7ado.pdf>



TÍTULO I

DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a soberania;
- II - a cidadania
- III - a dignidade da pessoa humana;
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)
- V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

- I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;
- II - garantir o desenvolvimento nacional;
- III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;
- IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Art. 4º A República Federativa do Brasil rege-se nas suas relações internacionais pelos seguintes princípios:

- I - independência nacional;
- II - prevalência dos direitos humanos;
- III - autodeterminação dos povos;
- IV - não-intervenção;
- V - igualdade entre os Estados;
- VI - defesa da paz;
- VII - solução pacífica dos conflitos;
- VIII - repúdio ao terrorismo e ao racismo;
- IX - cooperação entre os povos para o progresso da humanidade;
- X - concessão de asilo político.

Parágrafo único. A República Federativa do Brasil buscará a integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, visando à formação de uma comunidade latino-americana de nações.



Conhecimentos Específicos

No dicionário, o significado de rotina significa: “sequência de procedimentos, dos costumes habituais; modo como se realiza alguma coisa, sempre da mesma forma; que se faz todos os dias”.

Em nosso entendimento, rotina de trabalho é a sequência das atividades profissionais que realizamos diariamente. Não somente a sequência que compõe a rotina, mas também a forma que realizamos essas atividades.

Se definimos bem uma rotina de trabalho evitamos o acúmulo de tarefas, atrasos no cumprimento de prazos e outros contratempos que podem surgir quando não existe uma programação a ser seguida.

Mas é bom ter em mente que a rotina deve ser flexibilizada, atender as demandas mais urgentes. Devemos sempre ter em mente as prioridades de cada momento e assim dar ênfase as mesmas. Uma rotina de trabalho muito rígida, faz com que os colaboradores fiquem insatisfeitos, justamente por não terem flexibilidade de fazer ajustes em casos de imprevisto ou quando necessário.

Não existe uma fórmula exata, para se criar uma boa rotina de trabalho. Ela pode variar de acordo com a empresa, o setor, o cargo, ou se o trabalho é realizado em home office. Alguns pontos devem ser levados em consideração para uma boa otimização de sua rotina:

- Mantenha um padrão nos processos;
- Defina projetos e metas;
- Categorize as rotinas operacionais (semelhança e/ou afinidades);
- Monitore o desempenho;
- Divida as atividades de acordo com as prioridades;
- Delegue tarefas;
- Use ferramentas para gerenciar a rotina de trabalho;
- Defina seu horário de trabalho.

Tenha em mente que o **planejamento** é a palavra chave para uma boa rotina de trabalho.



Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discrição; conduta; objetividade

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes