

AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





SANTANÓPOLIS – BA

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANÓPOLIS
BAHIA - BA**

**Assistente Administrativo
e Assistente de Gestão**

**EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01,
DE 20 DE AGOSTO DE 2025**

**CÓD: OP-119AG-25
7908403579754**

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos de gêneros variados; Estabelecer relações entre sequência de fatos ilustrados; Estruturação do texto e dos parágrafos; Coesão e coerência	9
2. Domínio da norma padrão de português contemporâneo	16
3. Gêneros e tipologia textual	17
4. Articulação do texto: pronomes e expressões referenciais, nexos, operadores sequenciais	21
5. Significação contextual de palavras e expressões	22
6. Equivalência e transformação de estruturas	25
7. Sintaxe: processos de coordenação e subordinação; Relação sintático-semântica	26
8. Pontuação	30
9. Estrutura e formação de palavras	31
10. Funções das classes de palavras; Flexão nominal e verbal; Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação; Classes Gramaticais: (Substantivos; Artigos; Adjetivos; Pronomes; Numerais; Verbos; Advérbios; Preposições; Conjunções e Interjeições); masculino e feminino, antônimo e sinônimo, diminutivo e aumentativo; Emprego de tempos e modos verbais	33
11. Concordância nominal e verbal	39
12. Regência nominal e verbal	41
13. Ortografia oficial	42
14. Acentuação gráfica	45
15. Emprego do sinal indicativo de Crase	45

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Princípio da Regressão ou Reversão	55
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa	56
3. Lógica matemática qualitativa	60
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	63
5. A numeração decimal	65
6. Conjunto dos números naturais: operações e resoluções de problemas. Conjunto dos números inteiros relativos: Operações e resoluções de problemas. Conjunto dos números racionais. Conjunto dos números reais. Números fracionários: operações com números fracionários; resoluções de problemas. Frações e números decimais: Operações com números decimais	65
7. Múltiplos e divisores de um número natural: divisibilidade; máximo divisor comum; mínimo múltiplo comum	78
8. Sistema Métrico Decimal	80
9. Resolução de equações do 1º grau. Resolução de problemas. Equações do 2º grau. Resolução de problemas	82
10. Razão e proporção. Propriedades das proporções. Divisão proporcional	85
11. Média aritmética simples e ponderada	90
12. Regra de três simples. Regra de três, composta	90
13. Porcentagem, juros simples e montante	91
14. Operações com polinômios. Produtos notáveis. Fatoração	96
15. Sistemas de equações do 1º grau com duas incógnitas	99
16. Funções: Função do 1º grau. Função quadrática. Função exponencial. Função logarítmica	100
17. Análise Combinatória	113
18. Perímetro de figuras planas. Áreas de figuras planas (triângulos, quadriláteros, círculos e polígonos regulares)	116
19. Relações métricas e trigonométricas nos triângulos retângulos: aplicação do teorema de Pitágoras	118

20. Geometria sólida: prismas e pirâmides, cilindros e cones, esfera - áreas e volumes	121
21. Conjuntos: As relações de pertinência; Inclusão e igualdade; Operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	124

Conhecimentos Gerais e Legislação Municipal

1. Conhecimentos sobre o Município de Santanópolis: Aspectos históricos e econômicos. Emancipação Política. Administração Municipal. Poder Legislativo. Poder Executivo. Localização. Limites. Recursos Naturais. Clima. Relevo. Vegetação. Ocorrências Minerais. Agricultura. Manifestações Religiosas e Folclóricas	131
2. Conhecimentos sobre o Estado da Bahia: Aspectos históricos e econômicos. Emancipação Política. Administração Estadual. Poder Legislativo. Poder Executivo. Poder Judiciário. Localização. Limites. Recursos Naturais. Clima. Relevo. Vegetação. Ocorrências Minerais. Agricultura, Manifestações Religiosas e Folclóricas.....	133
3. Legislação Municipal: Lei Orgânica do Município de Santanópolis.....	143
4. Lei Municipal nº 001/2011, que dispõe sobre a Consolidação da Legislação Pessoal do Município de Santanópolis	144
5. Constituição Federal de 1988: dos Municípios (arts. 29-31).....	177
6. Conhecimentos em Informática: Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos (Word), planilhas (Excel), apresentações (PowerPoint). Microsoft Office (versão 2007 e superiores)	180
7. Sistemas operacionais Windows 10 e 11. Atalhos de teclado, ícones, área de trabalho e lixeira.....	191
8. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet, extranet e intranet.....	201
9. Correio eletrônico	203
10. Computação em nuvem.....	206
11. Protocolos	208
12. Hardware	209
13. Programas de navegação	212
14. Malwares	217
15. Atualidades: Nível nacional e internacional.....	220

Conhecimentos Específicos

Assistente Administrativo e Assistente de Gestão

1. Técnicas de Comunicação; Qualidade no atendimento ao público; Formas de atendimento ao público e ao telefone.....	223
2. Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos	226
3. Relações Humanas no trabalho	226
4. Noções de Protocolo.....	227
5. O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento.....	227
6. Classificação da Correspondência; Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc.....	229
7. Uso do Correio Eletrônico e da Internet	233
8. Noções de Contabilidade: princípios e convenções; Escrituração: contábil e conciliação de contas, conceitos básicos de ativo, passivo, receita, despesa, investimento.....	234
9. Noções de CLT: Noções de Direito do Trabalho.....	240
10. Noções de Direito Administrativo: Servidores públicos: Conceito e classificação; Deveres e proibições dos servidores públicos; Regime disciplinar dos servidores públicos; Sanções disciplinares; Responsabilidade civil dos servidores públicos	245

ÍNDICE

11. Processo administrativo disciplinar: apuração preliminar e sindicância.....	263
12. Atos administrativos: ato administrativo e fato administrativo, conceito, classificação, espécies de ato administrativo, existência, validade, eficácia do ato administrativo, elementos e pressupostos, atributos, extinção e modificação do ato administrativo, revogação, retificação, invalidação, convalidação	268
13. Contratos administrativos: conceito, peculiaridades e interpretação; Formalização, execução, inexecução, revisão e rescisão	283
14. Noções de Administração Pública.....	298
15. Processo administrativo no âmbito da Administração e Legislação vigente.....	302
16. Princípios da explícitos e implícitos da Administração Pública	308
17. Poderes da Administração Pública; Uso e abuso do poder.....	318
18. Conhecimentos em Informática: Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos (Word), planilhas (Excel), apresentações (PowerPoint); Microsoft Office (versão 2007 e superiores); Sistemas operacionais Windows 10 e 11; Organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas; Atalhos de teclado, ícones, área de trabalho e lixeira. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet; Correio eletrônico; Computação em nuvem; Protocolos; Hardware; Programas de navegação; Segurança na internet: Malware	325
19. Lei Federal nº 14.133/2021 (Licitações e Contratos Administrativos)	325
20. Lei Federal nº 12.527/2011 e suas alterações (Lei de Acesso à Informação).....	368
21. Lei Federal nº 13.709/2018 e suas alterações (Lei Geral de Proteção de Dados	375

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS; ESTABELEÇER RELAÇÕES ENTRE SEQUÊNCIA DE FATOS ILUSTRADOS; ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS; COESÃO E COERÊNCIA

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

— Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

— Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os

elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

— Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

— Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando tanto amor pela pátria quanto um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

– Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

– Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

– Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto

de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

– Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

– Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:

1. Título e Introdução: Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

2. Linguagem e Tom: A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO

Esta técnica consiste em determinar um valor inicial pedido pelo problema a partir de um valor final dado. Ou seja, é um método para resolver alguns problemas do primeiro grau, ou seja, problemas que recaem em equações do primeiro grau, de “trás para frente”.

Atenção:

Você precisa saber transformar algumas operações:

Soma \leftrightarrow a regressão é feita pela **subtração**.

Subtração \leftrightarrow a regressão é feita pela **soma**.

Multiplicação \leftrightarrow a regressão é feita pela **divisão**.

Divisão \leftrightarrow a regressão é feita pela **multiplicação**

Exemplos:

(SENAI) O sr. Altair deu muita sorte em um programa de capitalização bancário. Inicialmente, ele apresentava um saldo devedor X no banco, mas resolveu depositar 500 reais, o que cobriu sua dívida e ainda lhe sobrou uma certa quantia A. Essa quantia A, ele resolveu aplicar no programa e ganhou quatro vezes mais do que tinha, ficando então com uma quantia B. Uma segunda vez, o sr. Altair resolveu aplicar no programa, agora a quantia B que possuía, e novamente saiu contente, ganhou três vezes o valor investido. Ao final, ele passou de devedor para credor de um valor de R\$ 3 600,00 no banco. Qual era o saldo inicial X do sr. Altair?

- (A) -R\$ 350,00.
- (B) -R\$ 300,00.
- (C) -R\$ 200,00.
- (D) -R\$ 150,00.
- (E) -R\$ 100,00.

Resolução:

Devemos partir da última aplicação. Sabemos que a última aplicação é 3B, logo:

$$3B = 3600 \rightarrow B = 3600/3 \rightarrow B = 1200$$

$$\text{A } 1^{\text{a}} \text{ aplicação resultou em B e era } 4A: B = 4A \rightarrow 1200 = 4A \rightarrow A = 1200/4 \rightarrow A = 300$$

A é o saldo que sobrou do pagamento da dívida X com os 500 reais: $A = 500 - X \rightarrow 300 = 500 - X \rightarrow$

$$-X = 300 - 500 \rightarrow -X = -200. (-1) \rightarrow X = 200.$$

Como o valor de X representa uma dívida representamos com o sinal negativo: a dívida era de R\$ -200,00.

Resposta: C

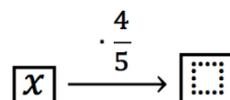
(IDECAN/AGU) Um pai deu a seu filho mais velho $1/5$ das balinhas que possuía e chupou 3. Ao filho mais novo deu $1/3$ das balinhas que sobraram mais 2 balinhas. Ao filho do meio, João, deu $1/6$ das balinhas que sobraram, após a distribuição ao filho mais novo. Sabe-se que o pai ainda ficou com 30 balinhas. Quantas balinhas ele possuía inicialmente?

- (A) 55
- (B) 60
- (C) 75
- (D) 80
- (E) 100

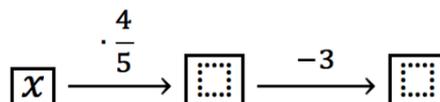
Resolução:

Basta utilizar o princípio da reversão e resolver de trás para frente. Antes, vamos montar o nosso diagrama. Digamos que o pai possuía x balinhas inicialmente.

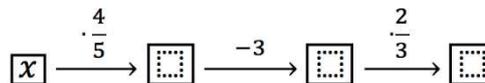
Se o pai deu $1/5$ das balinhas para o filho mais velho, então ele ficou com $4/5$ das balinhas.



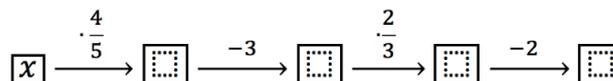
Se ele chupou 3 balas, vamos diminuir 3 unidades do total que restou.



Ao filho mais novo, deu $1/3$ das balinhas. Assim, sobraram $2/3$ das balinhas.



Em seguida, ele deu mais duas balinhas para o filho mais novo. Assim, vamos subtrair duas balinhas.



Finalmente, ele deu $\frac{1}{6}$ do restante para o filho do meio. Assim, restaram $\frac{5}{6}$ das balinhas, que corresponde a 30 balinhas.

$$x \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} \square \xrightarrow{-3} \square \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} \square \xrightarrow{-2} \square \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Agora é só voltar realizando as operações inversas.

Se na ida nós multiplicamos por $\frac{5}{6}$, na volta nós devemos dividir por $\frac{5}{6}$, ou seja, devemos multiplicar por $\frac{6}{5}$.

Vamos preencher o penúltimo quadradinho com $30 \cdot \frac{6}{5} = 36$.

$$x \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} \square \xrightarrow{-3} \square \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} \square \xrightarrow{-2} 36 \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Se na ida nós subtraímos 2, então na volta devemos adicionar 2. Vamos preencher o quadradinho anterior com $36 + 2 = 38$.

$$x \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} \square \xrightarrow{-3} \square \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} 38 \xrightarrow{-2} 36 \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Seguindo o mesmo raciocínio, o próximo quadradinho será preenchido por $38 \cdot \frac{3}{2} = 57$.

$$x \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} \square \xrightarrow{-3} 57 \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} 38 \xrightarrow{-2} 36 \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Agora temos $57 + 3 = 60$.

$$x \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} 60 \xrightarrow{-3} 57 \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} 38 \xrightarrow{-2} 36 \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Finalmente, temos $60 \cdot \frac{5}{4} = 75$.

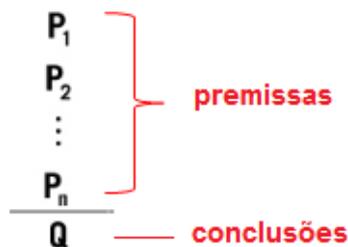
$$75 \xrightarrow{\cdot \frac{4}{5}} 60 \xrightarrow{-3} 57 \xrightarrow{\cdot \frac{2}{3}} 38 \xrightarrow{-2} 36 \xrightarrow{\cdot \frac{5}{6}} 30$$

Resposta: C

LÓGICA DEDUTIVA, ARGUMENTATIVA E QUANTITATIVA

LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO

Um argumento refere-se à declaração de que um conjunto de proposições iniciais leva a outra proposição final, que é uma consequência das primeiras. Em outras palavras, um argumento é a relação que conecta um conjunto de proposições, denotadas como P_1, P_2, \dots, P_n , conhecidas como premissas do argumento, a uma proposição Q , que é chamada de conclusão do argumento.



Exemplo:

P1: Todos os cientistas são loucos.

P2: Martiniano é louco.

Q: Martiniano é um cientista.

O exemplo fornecido pode ser denominado de Silogismo, que é um argumento formado por duas premissas e uma conclusão.

Quando se trata de argumentos lógicos, nosso interesse reside em determinar se eles são válidos ou inválidos. Portanto, vamos entender o que significa um argumento válido e um argumento inválido.

Argumentos Válidos

Um argumento é considerado válido, ou legítimo, quando a conclusão decorre necessariamente das propostas apresentadas.

Exemplo de silogismo:

P1: Todos os homens são pássaros.

P2: Nenhum pássaro é animal.

C: Logo, nenhum homem é animal.

Este exemplo demonstra um argumento logicamente estruturado e, por isso, válido. Entretanto, isso não implica na verdade das premissas ou da conclusão.

Importante enfatizar que a classificação de avaliação de um argumento é a sua estrutura lógica, e não o teor de suas propostas ou conclusões. Se a estrutura for formulada corretamente, o argumento é considerado válido, independentemente da veracidade das propostas ou das conclusões.

Como determinar se um argumento é válido?

A validade de um argumento pode ser verificada por meio de diagramas de Venn, uma ferramenta extremamente útil para essa finalidade, frequentemente usada para analisar a lógica de argumentos. Vamos ilustrar esse método com o exemplo mencionado acima. Ao afirmar na afirmação P1 que “todos os homens são pássaros”, podemos representar esta afirmação da seguinte forma:



CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

CONHECIMENTOS SOBRE O MUNICÍPIO DE SANTANÓPOLIS: ASPECTOS HISTÓRICOS E ECONÔMICOS. EMANCIPAÇÃO POLÍTICA. ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL. PODER LEGISLATIVO. PODER EXECUTIVO. LOCALIZAÇÃO. LIMITES. RECURSOS NATURAIS. CLIMA. RELEVO. VEGETAÇÃO. OCORRÊNCIAS MINERAIS. AGRICULTURA. MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS E FOLCLÓRICAS

ORIGEM

Santanópolis surgiu em meados do Séc. XVI, com a exploração e o desbravamento da região, a qual fazia parte da Sesmaria de Garcia d'Ávila. A partir de 1673, João Peixoto Viegas incorporou terras e campos, em busca de ouro e pedras preciosas, além de caça aos aborígenes, da tribo dos índios Paiaíás, sendo eles os primeiros habitantes, oriundos da região da Chapada Diamantina, que vinham acompanhando as margens do Rio Paraguaçu. Os índios viviam da caça e da pesca e foram dizimados no Séc. XVII.

Por volta de 1730, chegou na região o colonizador português, Joaquim Gomes da Silva, trazendo com ele, sua família e escravos africanos, para trabalharem na lavoura e na criação de gado, tomando posse de um pedaço de terra, que denominou de Fazenda Sobrado.

Joaquim Gomes teve quatro filhos: Francelina, Paula, Maria e André Gomes. Após sua morte, as terras se desmembraram nas fazendas Alto das Pombas e Queimada da Onça, que pertenceu a João Fernandes de Almeida e Baixa da Jia, que foi de propriedade de Tibúrcio Fernandes de Oliveira.

Com o passar do tempo, a região foi povoada por outras famílias: Fernandes, Campos, Cerqueira, Estrela, Ribeiro, Brito, Oliveira, Nepomuceno, Machado, Barbosa, Almeida, onde formaram o povoado denominado de "Quaresma".

No ano de 1910, os fazendeiros, Cel. Manoel Campos, Sabino Brito, Alexandre Cerqueira, José Ribeiro do Desterro "Cazuza" além de outros moradores construíram a igreja, na praça que deu o nome do seu primeiro pároco, o Padre Lúcio Ornelas.

Em torno da igreja, foram construídas as primeiras casas e armazéns. O antigo povoado cresceu e tornou-se distrito do município de Irará, pela Lei Municipal de nº 47, de 08-07-1921, que foi aprovada pela Lei Estadual nº 1563, de 21-07-1922.

Ao se transformar em vila, foi denominado de SANTANÓPOLIS, que significa "Cidade de Santana", por intervenção da Prof.ª Maria de Lourdes Frutuoso de Araújo, por ser devota de Santana.

O adjetivo gentílico de quem nasce em Santanópolis é SANTANOPOLINENSE.

No dia 13 de julho de 1962, por Decreto lei de nº 2.251/62, de autoria do Deputado Estadual Dr. Clodoaldo Campos de Oliveira e sancionado pelo Governador do Estado da Bahia, Dr. Juracy Montenegro Magalhães, Santanópolis foi transformada em município.

O município foi instalado, no dia 07 de abril de 1963, sendo empossado prefeito, o Sr. João Nery de Cerqueira.

EMANCIPAÇÃO POLÍTICA

A origem de Santanópolis está profundamente vinculada ao processo de ocupação do sertão baiano. Inicialmente, a região era conhecida como Sant'Ana do Pé de Serra, um povoado pertencente ao município de Irará. Com o passar do tempo e o crescimento econômico e populacional, a localidade conquistou relevância regional.

A emancipação política de Santanópolis ocorreu em 30 de março de 1962, por meio da Lei Estadual nº 1.707, sancionada pela Assembleia Legislativa da Bahia. Desde então, a cidade passou a ter autonomia administrativa, com seus próprios Poder Executivo e Legislativo, podendo gerir seus recursos e legislar sobre temas locais.

A história de Santanópolis também é marcada por manifestações religiosas e culturais, como as festividades dedicadas à padroeira Santa Ana, que fortalecem a identidade comunitária e a coesão social.

LOCALIZAÇÃO

O município de Santanópolis localiza-se na região Nordeste do Estado da Bahia e faz parte da meso-região do Centro Norte Baiano e da micro-região de Feira de Santana. Distante 145 Km de Salvador e 36 Km Feira de Santana.

O acesso à Santanópolis se dá pela BA-504, distante 13 km da BR-116, NO entroncamento de Tanquinho - Posto Trevo.

LIMITES

Santanópolis faz limites com os seguintes municípios.

NORTE: Lamarão;

SUL: Coração de Maria;

LESTE: Água Fria e Irará;

OESTE: Feira de Santana e Santa Bárbara.

DISTRITO, POVOADOS E VILAREJOS

O município possui um distrito: Boa Espera.

Povoados: Alto Alegre, Rodeador e Quilombo;

Comunidades: Bobreira, Alecrim, Bom Sucesso, Cacimba, Campinas, Candeal, Canto Escuro, Jibóia, Jurema de Boa Espera, Jurema dos Milagres, Lagoa Escura, Mocambo, Mucuri, Rio dos Poços, Queimada Grande, Rumo, Saco do Capim, Saco dos Mulatos, Salgado, Serra do Cruzeiro, Sítio, Sítio Ceilão, Sobrado, Tapera Velha e Taperinha.

EXTENÇÃO GEOGRÁFICA

A área territorial do município é de 222,686 km². Possui uma densidade demográfica de 39,14 hab/km². Tendo como coordenadas geográficas 12° 01' 100" de latitude sul e 38° 56' 00" de longitude oeste e 262 m de altitude e o Fuso Horário –UCT-3.

POPULAÇÃO

De acordo com o Censo Demográfico, realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), no ano de 2022, o número de habitantes era de 8.716 pessoas e a população estimada em 2025 é de 9.035 pessoas.

CLIMA

O clima é seco a sub-úmido, sujeito a ter prolongadas temporadas de estiagens. O município está inserido no “Polígono das Secas”.

A temperatura média anual é 23.3o e o período de chuva é de abril a junho.

VEGETAÇÃO

A vegetação principal é a caatinga, que é uma planta xerófila, ou seja, possui característica adaptada ao semiárido. Tem ainda o cerrado.

Sua topologia é caracterizada por tabuleiros e planalto costeiro.

As espécies de plantas da região são: mandacaru, ouricurizeiro, Icozeiro, quixabeira, umbuzeiro, cajazeira, cajueiro, umburana, juremeira, juazeiro e outras.

HIDROGRAFIA

A bacia hidrográfica de Santanópolis é composta pelos Rios Pojuca, Salgado e dos Poços e também pelos Riachos Mangabeira, Barqueiro, Salitre, Poço Dantas, Vinagre e Paramirim, além das Lagoas Jenipapo, Patos, Cágados, Grande, Pedras, Escura e Baixa da Jia.

RECURSOS NATURAIS

O município é composto por áreas de vegetação típica do bioma Caatinga, com solos férteis em determinadas regiões, próprios para a agricultura de subsistência e de pequeno porte. O município também possui recursos hídricos provenientes de pequenos rios e córregos que alimentam a agricultura familiar.

RELEVO

O relevo local apresenta predominância de planaltos e depressões suaves, com áreas planas favoráveis à prática da agricultura e à ocupação urbana. Essa topografia também contribui para o escoamento natural das águas.

OCORRÊNCIAS MINERAIS

Embora não seja um polo de mineração, Santanópolis possui potencial para extração de argila e areia, utilizados principalmente na construção civil local. Essas ocorrências são de pequena escala, voltadas para atender demandas regionais.

PREFEITOS

João Nery de Cerqueira – 1963-1966
Eutrópio dos Santos Brito (interino) – 1966
Dário Brito de Oliveira (interventor) – 1966
José Tavares Filho – 1967-1970
Carlos Amado Flores Campos – 1971-1972
José Tavares Filho – 1973-1976
Eduardo Gomes de Brito – 1977-1982
José Tavares Filho – 1983-1988
João Catarino Ribeiro de Cerqueira – 1989-1992
Eduardo Gomes de Brito – 1993
Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 1993-1996
Manoel Alves da Silva – 1997-2000
Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 2001-2004
Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 2005-2008
Juarez Almeida Tavares – 2009-2012
Juarez Almeida Tavares – 2013-2016
José Florin Lima Santos – 2017-2020
Gilson Cerqueira Almeida – 2025-Atual

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL: EXECUTIVO E LEGISLATIVO

A estrutura administrativa de Santanópolis segue o modelo constitucional brasileiro, sendo composta pelos Poderes Executivo e Legislativo, ambos com atuação independente e harmônica.

PODER EXECUTIVO

É representado pelo Prefeito Municipal, eleito pelo voto direto da população para mandato de quatro anos. Compete ao prefeito a administração dos recursos públicos, a elaboração de políticas públicas e a execução de obras e serviços essenciais, como saúde, educação, infraestrutura e assistência social. O Executivo é apoiado por secretarias municipais e órgãos vinculados.

PODER LEGISLATIVO

O Poder Legislativo é exercido pela Câmara de Vereadores, composta por parlamentares também eleitos pelo voto direto. Sua principal função é legislar sobre assuntos de interesse local, aprovar leis, fiscalizar os atos do Executivo e votar o orçamento municipal. As sessões da câmara são públicas e contribuem para a transparência e a participação cidadã.

ECONOMIA, AGRICULTURA E CULTURA POPULAR

AGRICULTURA

A agricultura é uma das principais atividades econômicas de Santanópolis, com destaque para a produção de milho, feijão, mandioca e hortaliças. A agricultura familiar predomina, sendo uma fonte importante de renda para a população rural. Há também pequenas criações de gado, aves e suínos.

ECONOMIA

Além da agricultura, o setor de serviços públicos e o comércio local são pilares da economia. Muitos habitantes também trabalham em municípios vizinhos, como Feira de Santana, devido à sua maior oferta de empregos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo e Assistente de Gestão

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO; QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO; FORMAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E AO TELEFONE

No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

► **Comunicabilidade**

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

► **Apresentação**

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissio-

nal deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

► **Atenção**

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

Quando o atendente pratica a escuta ativa, ele capta não apenas as palavras do cliente, mas também as nuances e emoções por trás delas, permitindo uma compreensão mais profunda do que realmente está sendo solicitado. Essa habilidade é fundamental para oferecer soluções que atendam às expectativas do cliente de forma personalizada, tornando o atendimento mais eficaz e satisfatório.

► **Cortesia**

A cortesia é um reflexo da educação, respeito e profissionalismo do atendente. Trata-se de agir com gentileza, paciência e empatia, independentemente da situação ou do comportamento do cliente. Mesmo diante de clientes difíceis ou em momentos de conflito, manter a calma e ser educado é essencial para conduzir o atendimento de forma positiva e para preservar a imagem da empresa.

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

► **Interesse**

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra humildade e desejo de melhorar, mas também contribui para a construção de um relacionamento de confiança e transparência com o cliente.

Para que o atendimento ao público seja eficaz e ofereça uma experiência positiva ao cliente, é essencial que os princípios básicos anteriormente mencionados sejam incorporados em práticas diárias. A aplicação dessas práticas de forma consistente e alinhada com os valores da empresa contribui para um serviço de qualidade, capaz de atender e superar as expectativas dos clientes. A seguir, apresentamos as principais práticas que devem ser adotadas para um atendimento ao público de excelência:

► **Presteza e Eficiência**

Ser ágil e eficiente no atendimento é uma das principais características de um serviço de qualidade. A presteza envolve atender o cliente prontamente, evitando esperas desnecessárias e demonstrando disposição para ajudar. Já a eficiência refere-se à capacidade de resolver as solicitações do cliente de forma rápida e eficaz, proporcionando soluções claras e objetivas.

Para garantir essa eficiência, o atendente deve ter conhecimento dos produtos, serviços e processos da empresa, bem como estar preparado para agir em diferentes situações. O domínio da informação é crucial para oferecer respostas precisas, evitando a necessidade de transferências ou retornos desnecessários, que podem gerar frustração no cliente.

► **Tolerância e Discrição**

O atendimento ao público muitas vezes envolve lidar com pessoas de diferentes temperamentos e emoções, e a tolerância é uma qualidade indispensável para manter a calma e o profissionalismo em qualquer situação. É fundamental que o atendente seja capaz de ouvir reclamações e críticas com paciência, sem se deixar abalar, e responder de forma educada e empática, mesmo quando o cliente estiver nervoso ou insatisfeito.

Além disso, a discrição é um componente essencial para garantir a confiança e a privacidade do cliente. O profissional deve tratar informações confidenciais com sigilo e respeitar a intimidade do cliente, evitando compartilhar dados pessoais ou detalhes do atendimento com terceiros. Isso demonstra respeito e reforça a credibilidade e a seriedade da empresa.

► **Conduta e Objetividade**

A conduta do atendente reflete diretamente a imagem da empresa, por isso é importante manter um comportamento que seja coerente com os valores e a ética da organização. A postura profissional, a cordialidade e o respeito devem estar presentes em todas as interações, independentemente da situação.

A objetividade, por sua vez, é uma habilidade que facilita a comunicação e torna o atendimento mais eficiente. Ao se comunicar com clareza e precisão, o atendente evita mal-entendidos e permite que o cliente compreenda facilmente as informações e soluções apresentadas. O uso de uma linguagem simples e direta é fundamental para garantir que a mensagem seja transmitida de forma clara e sem ambiguidades.

► **Aprimoramento Contínuo e Treinamento**

A busca constante por aperfeiçoamento é uma prática que distingue um atendimento de qualidade. É essencial que os profissionais envolvidos no atendimento ao público participem regularmente de treinamentos e capacitações para desenvolver suas habilidades e atualizar-se em relação aos produtos, serviços e políticas da empresa.

O treinamento não apenas aprimora o conhecimento técnico, mas também capacita os atendentes a lidar com diferentes perfis de clientes, aprimorar a comunicação e aprimorar a capacidade de resolução de problemas. Investir no desenvolvimento contínuo da equipe de atendimento reflete o compromisso da empresa com a excelência e a satisfação do cliente.

► **Personalização do Atendimento**

Cada cliente é único e merece ser tratado de forma personalizada. A prática de utilizar o nome do cliente, adaptar a abordagem de acordo com o perfil e mostrar interesse genuíno em suas necessidades e preferências cria uma experiência de atendimento diferenciada. A personalização faz com que o cliente se sinta valorizado e ouvido, fortalecendo o vínculo com a empresa.

Para isso, o atendente deve ser capaz de identificar as particularidades de cada cliente e ajustar sua comunicação e soluções de acordo com essas especificidades. Quando o atendimento é adaptado às necessidades individuais, a empresa demonstra que se preocupa em oferecer um serviço que vai além do padrão, gerando uma impressão positiva e memorável.

► **Resolução Eficaz de Problemas e Reclamações**

A maneira como um problema ou reclamação é tratado pode ser determinante para a satisfação do cliente e sua percepção sobre a empresa. Portanto, é essencial que o atendente esteja preparado para lidar com essas situações de forma rápida, eficaz e cortês.

Ao enfrentar uma reclamação, é importante ouvir o cliente com atenção, reconhecer o problema e demonstrar empatia. Oferecer uma solução imediata ou encaminhar o caso para alguém que possa resolver é fundamental para mostrar ao cliente que a empresa se preocupa em solucionar suas questões. Além disso, é importante acompanhar a resolução do problema para garantir que o cliente esteja satisfeito com o resultado.

► **Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento**

A tecnologia é uma grande aliada na melhoria do atendimento ao público. Ferramentas como chatbots, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) e plataformas de atendimento omnichannel facilitam a comunicação, tornam os processos mais ágeis e permitem um acompanhamento mais eficiente das interações com os clientes.

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha a opção de falar com um atendente humano quando necessário. Isso é especialmente importante em situações mais complexas ou sensíveis, onde a empatia e a compreensão são essenciais.

A implementação dessas práticas contribui para a construção de um atendimento ao público eficiente, humanizado e de alto padrão. Ao combinar a presteza e eficiência, a tolerância e discrição, a conduta e objetividade, o aprimoramento contínuo, a personalização, a resolução eficaz de problemas e o uso ade-