

COM BASE NO EDITAL N.º 001/2025



# ANDRADAS-MG

PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDRADAS - MINAS GERAIS

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Noções de Direitos Humanos
- ▶ Noções de Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos



**BÔNUS**  
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS  
- INFORMÁTICA



# **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](http://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.**





# ANDRADAS-MG

PREFEITURA MUNICIPAL DE ANDRADAS  
MINAS GERAIS

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

EDITAL N.º 001/2025

CÓD: OP-085DZ-25  
7908403585908

## ÍNDICE

### Língua Portuguesa

1. Compreensão de textos narrativos, descritivos e dissertativos: compreensão geral do texto; ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor .....	7
2. Argumentação .....	10
3. Coesão e coerência .....	14
4. Emprego dos pronomes demonstrativos; Emprego dos pronomes pessoais e de tratamento .....	15
5. Emprego de tempos e modos verbais .....	16
6. Relações semânticas estabelecidas entre as orações; Períodos ou parágrafos (relações de oposição, conclusão, concessão, causalidade, conclusão, explicação, etc.) .....	16
7. Significação vocabular: sinonímia e antonímia; ambiguidade; polissemia; conotação e denotação.....	22
8. Sintaxe da oração e do período .....	25
9. Emprego do acento grave .....	30
10. Pontuação .....	30
11. Concordâncias verbal e nominal.....	31
12. Regências verbal e nominal .....	33
13. Variantes linguísticas.....	35

### Matemática

1. Raciocínio lógico .....	41
2. Resolução de situações-problema .....	42
3. Operações com números reais .....	46
4. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	48
5. Razão e proporção .....	48
6. Porcentagem .....	50
7. Regra de três simples e composta .....	51
8. Média aritmética simples e ponderada .....	53
9. Juro simples .....	53
10. Equação do 1º e 2º graus.....	54
11. Sistema de equações do 1º grau.....	55
12. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos .....	57
13. Sistemas de medidas usuais .....	59
14. Noções de geometria: forma, perímetroárea, volume, ângulo, teorema de Pitágoras .....	62

### Noções de Direitos Humanos

1. Declaração Universal dos Direitos Humanos .....	77
--	----

## ÍNDICE

### Noções de Informática

1. Conceitos básicos e modos de utilização das ferramentas, aplicativos e procedimentos do Sistema Operacional Windows	
11. Conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos .....	83
2. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos .....	90
3. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	91
4. Microsoft Office 365 pro (criação, formatação e manipulação de editores de texto, planilhas, apresentações e bancos de dados) .....	100

### Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Hierarquia pública.....	119
2. Princípios fundamentais para o bom atendimento .....	120
3. Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados. elaboração de relatórios e registros.....	123
4. Noções de estoque .....	127
5. Noções de contratos administrativos.....	132
6. Noções de Direito Administrativo .....	149
7. Estrutura e características da administração Pública. Princípios da Administração Pública.....	152
8. Regime Jurídico Administrativo .....	154
9. Organização da Administração Pública Brasileira .....	165
10. Serviço Público e princípios aplicáveis à ele .....	169
11. Servidor Público e Agente Público. Regime jurídico das carreiras públicas. Cargo, Emprego e Funções públicas. Ingresso no Serviço Público.....	181
12. Avaliação do servidor público .....	193
13. Manual de Redação da Presidência da República, 3ª ed. revista e atualizada, 2018: Parte I – As Comunicações Oficiais (Capítulos I, II e III) .....	195



# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO DE TEXTOS NARRATIVOS, DESCRITIVOS E DISSERTATIVOS: COMPREENSÃO GERAL DO TEXTO; PONTO DE VISTA OU IDEIA CENTRAL DEFENDIDA PELO AUTOR

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

### CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

#### ► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário** : O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de

compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

▪ **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

#### ► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

#### ► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.



## AMOSTRA

▪ **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

### ► Compreensão como Base para a Interpretação

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

Em síntese, a compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

### ► Textos Verbais e Não-Verbais

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

### ► Textos Verbais

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

### ► Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para

interações mais diretas e dinâmicas.

▪ **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

## TEXTOS NÃO-VERBAIS

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

### ► Características dos Textos Não-Verbais:

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

## RELAÇÃO ENTRE TEXTOS VERBAIS E NÃO-VERBAIS

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.



# MATEMÁTICA

## RACIOCÍNIO LÓGICO

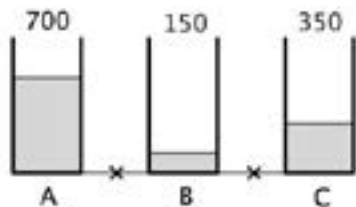
### PROBLEMAS LÓGICOS

Resolver problemas lógicos envolve interpretar informações, identificar relações e estruturar raciocínios que levem a uma conclusão válida. Esse tipo de exercício exige atenção, organização e a aplicação de diferentes estratégias para analisar padrões, estabelecer conexões e eliminar possibilidades incorretas. A lógica está presente em diversas situações do dia a dia, desde tomadas de decisão até a resolução de desafios matemáticos. Com a prática, é possível aprimorar a capacidade de raciocínio e encontrar soluções de forma mais rápida e eficiente.

Veja alguns exemplos:

#### 1. (FGV)

Em um prédio há três caixas d'água chamadas de A, B e C e, em certo momento, as quantidades de água, em litros, que cada uma contém aparecem na figura a seguir.



Abrindo as torneiras marcadas com x no desenho, as caixas foram interligadas e os níveis da água se igualaram.

Considere as seguintes possibilidades:

1. A caixa A perdeu 300 litros.
2. A caixa B ganhou 350 litros.
3. A caixa C ganhou 50 litros.

É verdadeiro o que se afirma em:

- (A) somente 1;
- (B) somente 2;
- (C) somente 1 e 3;
- (D) somente 2 e 3;
- (E) 1, 2 e 3.

Resolução:

Somando os valores contidos nas 3 caixas temos:  $700 + 150 + 350 = 1200$ , como o valor da caixa será igualado temos:  $1200/3 = 400$ l. Logo cada caixa deve ter 400 l.

Então de A:  $700 - 400 = 300$  l devem sair

De B:  $400 - 150 = 250$  l devem ser recebidos

De C: Somente mais 50 l devem ser recebidos para ficar com 400 ( $400 - 350 = 50$ ). Logo As possibilidades corretas são: 1 e 3

Resposta: C.

#### 2. (FGV)

Cada um dos 160 funcionários da prefeitura de certo município possui nível de escolaridade: fundamental, médio ou superior. O quadro a seguir fornece algumas informações sobre a quantidade de funcionários em cada nível:

	Fundamental	Médio	Superior
Homens	15	30	
Mulheres	13		36

Sabe-se também que, desses funcionários, exatamente 64 têm nível médio. Desses funcionários, o número de homens com nível superior é:

- (A) 30;
- (B) 32;
- (C) 34;
- (D) 36;
- (E) 38.

Resolução:

São 160 funcionários

No nível médio temos 64, como 30 são homens, logo  $64 - 30 = 34$  mulheres

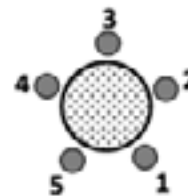
Somando todos os valores fornecidos temos:  $15 + 13 + 30 + 34 + 36 = 128$

$160 - 128 = 32$ , que é o valor de homens com nível superior.

Resposta: B.

#### 3. (FGV)

Abel, Bruno, Caio, Diogo e Elias ocupam, respectivamente, os bancos 1, 2, 3, 4 e 5, em volta da mesa redonda representada abaixo.



São feitas então três trocas de lugares: Abel e Bruno trocam de lugar entre si, em seguida Caio e Elias trocam de lugar entre si e, finalmente, Diogo e Abel trocam de lugar entre si.

Considere as afirmativas ao final dessas trocas:

- Diogo é o vizinho à direita de Bruno.
- Abel e Bruno permaneceram vizinhos.
- Caio é o vizinho à esquerda de Abel.
- Elias e Abel não são vizinhos.

É/são verdadeira(s):



## AMOSTRA

- (A) nenhuma afirmativa;  
 (B) apenas uma;  
 (C) apenas duas;  
 (D) apenas três;  
 (E) todas as afirmativas.

Resolução:

Imaginem que isso é o círculo antes e depois:



Dessa forma podemos dizer que:

- Diogo é o vizinho à direita de Bruno. ERRADO: Diogo é o vizinho à direita de Elias
- Abel e Bruno permaneceram vizinhos. ERRADO: Abel e Bruno não são vizinhos
- Caio é o vizinho à esquerda de Abel. CERTO:
- Elias e Abel não são vizinhos. ERRADO: Elias e Abel são vizinhos

Resposta: B.

### 4. (FGV)

Francisca tem um saco com moedas de 1 real. Ela percebeu que, fazendo grupos de 4 moedas, sobrava uma moeda, e, fazendo grupos de 3 moedas, ela conseguia 4 grupos a mais e sobravam 2 moedas.

O número de moedas no saco de Francisca é:

- (A) 49;  
 (B) 53;  
 (C) 57;  
 (D) 61;  
 (E) 65.

Resolução:

Fazendo  $m$  = número de moedas e  $g$  = número de grupos temos:

Primeiramente temos:  $m = 4g + 1$

Logo após ele informa:  $m = 3(g + 4) + 2$

Igualando  $m$ , temos:  $4g + 1 = 3(g + 4) + 2 \rightarrow 4g + 1 = 3g + 12 + 2 \rightarrow 4g - 3g = 14 - 1 \rightarrow g = 13$

Para sabermos a quantidade de moedas temos:  $m = 4 \cdot 13 + 1 = 52 + 1 = 53$ .

Resposta: B.

### 5. (CESPE)

Em uma festa com 15 convidados, foram servidos 30 bombons: 10 de morango, 10 de cereja e 10 de pistache. Ao final da festa, não sobrou nenhum bombom e

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache;
- quem comeu dois ou mais bombons de pistache comeu também bombom de cereja;
- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango.

Com base nessa situação hipotética, julgue o item a seguir.

É possível que um mesmo convidado tenha comido todos os 10 bombons de pistache.

- ( ) CERTO  
 ( ) ERRADO

Resolução:

Vamos partir da 2ª informação, utilizando a afirmação do enunciado que ele comeu 10 bombons de pistache:

- quem comeu dois ou mais bombons (10 bombons) de pistache comeu também bombom de cereja; - CERTA.

Sabemos que quem come pistache come morango, logo:

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache; - CERTA

Analisando a última temos:

- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango. – ERRADA, pois esta contradizendo a informação anterior.

Resposta: Errado.

### 06. (CESPE)

Em uma festa com 15 convidados, foram servidos 30 bombons: 10 de morango, 10 de cereja e 10 de pistache. Ao final da festa, não sobrou nenhum bombom e

- quem comeu bombom de morango comeu também bombom de pistache;
- quem comeu dois ou mais bombons de pistache comeu também bombom de cereja;
- quem comeu bombom de cereja não comeu de morango.

Com base nessa situação hipotética, julgue o item a seguir.

Quem comeu bombom de morango comeu somente um bombom de pistache.

- ( ) CERTO  
 ( ) ERRADO

Resolução:

Se a pessoa comer mais de um bombom de pistache ela obrigatoriamente comerá bombom de cereja, e como quem come bombom de cereja NÃO come morango.

Resposta: Certo.

## RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA

### RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

A resolução de problemas é um aspecto fundamental da matemática que envolve a aplicação de conceitos, fórmulas e raciocínio lógico para encontrar soluções para uma variedade de questões. Este processo não só aprimora a compreensão matemática, mas também desenvolve habilidades críticas de pensamento. A seguir, apresentamos um guia detalhado para a resolução de problemas matemáticos:

#### ► Compreensão do problema

- Leia cuidadosamente o enunciado do problema e certifique-se de entendê-lo completamente.
- Identifique os dados fornecidos, as incógnitas a serem encontradas e as restrições dadas.



# NOÇÕES DE DIREITOS HUMANOS

## DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

### DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS

Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro 1948.

#### PREÂMBULO

Considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo,

Considerando que o desprezo e o desrespeito pelos direitos humanos resultaram em atos bárbaros que ultrajaram a consciência da humanidade e que o advento de um mundo em que mulheres e homens gozem de liberdade de palavra, de crença e da liberdade de viverem a salvo do temor e da necessidade foi proclamado como a mais alta aspiração do ser humano comum,

Considerando ser essencial que os direitos humanos sejam protegidos pelo império da lei, para que o ser humano não seja compelido, como último recurso, à rebelião contra a tirania e a opressão,

Considerando ser essencial promover o desenvolvimento de relações amistosas entre as nações,

Considerando que os povos das Nações Unidas reafirmaram, na Carta, sua fé nos direitos fundamentais do ser humano, na dignidade e no valor da pessoa humana e na igualdade de direitos do homem e da mulher e que decidiram promover o progresso social e melhores condições de vida em uma liberdade mais ampla,

Considerando que os Países-Membros se comprometeram a promover, em cooperação com as Nações Unidas, o respeito universal aos direitos e liberdades fundamentais do ser humano e a observância desses direitos e liberdades,

Considerando que uma compreensão comum desses direitos e liberdades é da mais alta importância para o pleno cumprimento desse compromisso,

Agora portanto a Assembleia Geral proclama a presente Declaração Universal dos Direitos Humanos como o ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, com o objetivo de que cada indivíduo e cada órgão da sociedade tendo sempre em mente esta Declaração, esforce-se, por meio do ensino e da educação, por promover o respeito a esses direitos e liberdades, e, pela adoção de medidas progressivas de caráter nacional e internacional, por assegurar o seu reconhecimento e a sua observância universais e efetivos, tanto entre os povos dos próprios Países-Membros quanto entre os povos dos territórios sob sua jurisdição.

#### ARTIGO 1

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

#### ARTIGO 2

1. Todo ser humano tem capacidade para gozar os direitos e as liberdades estabelecidos nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição.

2. Não será também feita nenhuma distinção fundada na condição política, jurídica ou internacional do país ou território a que pertença uma pessoa, quer se trate de um território independente, sob tutela, sem governo próprio, quer sujeito a qualquer outra limitação de soberania.

#### ARTIGO 3

Todo ser humano tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

#### ARTIGO 4

Ninguém será mantido em escravidão ou servidão; a escravidão e o tráfico de escravos serão proibidos em todas as suas formas.

#### ARTIGO 5

Ninguém será submetido à tortura, nem a tratamento ou castigo cruel, desumano ou degradante.

#### ARTIGO 6

Todo ser humano tem o direito de ser, em todos os lugares, reconhecido como pessoa perante a lei.

#### ARTIGO 7

Todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.



## AMOSTRA

### ARTIGO 8

Todo ser humano tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.

### ARTIGO 9

Ninguém será arbitrariamente preso, detido ou exilado.

### ARTIGO 10

Todo ser humano tem direito, em plena igualdade, a uma justa e pública audiência por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir seus direitos e deveres ou fundamento de qualquer acusação criminal contra ele.

### ARTIGO 11

1. Todo ser humano acusado de um ato delituoso tem o direito de ser presumido inocente até que a sua culpabilidade tenha sido provada de acordo com a lei, em julgamento público no qual lhe tenham sido asseguradas todas as garantias necessárias à sua defesa.

2. Ninguém poderá ser culpado por qualquer ação ou omissão que, no momento, não constituíam delito perante o direito nacional ou internacional. Também não será imposta pena mais forte de que aquela que, no momento da prática, era aplicável ao ato delituoso.

### ARTIGO 12

Ninguém será sujeito à interferência na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataque à sua honra e reputação. Todo ser humano tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques.

### ARTIGO 13

1. Todo ser humano tem direito à liberdade de locomoção e residência dentro das fronteiras de cada Estado.

2. Todo ser humano tem o direito de deixar qualquer país, inclusive o próprio e a esse regressar.

### ARTIGO 14

1. Todo ser humano, vítima de perseguição, tem o direito de procurar e de gozar asilo em outros países.

2. Esse direito não pode ser invocado em caso de perseguição legitimamente motivada por crimes de direito comum ou por atos contrários aos objetivos e princípios das Nações Unidas.

### ARTIGO 15

1. Todo ser humano tem direito a uma nacionalidade.

2. Ninguém será arbitrariamente privado de sua nacionalidade, nem do direito de mudar de nacionalidade.

### ARTIGO 16

1. Os homens e mulheres de maior idade, sem qualquer restrição de raça, nacionalidade ou religião, têm o direito de contrair matrimônio e fundar uma família. Gozam de iguais direitos em relação ao casamento, sua duração e sua dissolução.

2. O casamento não será válido senão com o livre e pleno consentimento dos nubentes.

3. A família é o núcleo natural e fundamental da sociedade e tem direito à proteção da sociedade e do Estado.

### ARTIGO 17

1. Todo ser humano tem direito à propriedade, só ou em sociedade com outros.

2. Ninguém será arbitrariamente privado de sua propriedade.

### ARTIGO 18

Todo ser humano tem direito à liberdade de pensamento, consciência e religião; esse direito inclui a liberdade de mudar de religião ou crença e a liberdade de manifestar essa religião ou crença pelo ensino, pela prática, pelo culto em público ou em particular.

### ARTIGO 19

Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; esse direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

### ARTIGO 20

1. Todo ser humano tem direito à liberdade de reunião e associação pacífica.

2. Ninguém pode ser obrigado a fazer parte de uma associação.

### ARTIGO 21

1. Todo ser humano tem o direito de tomar parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos.

2. Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.

3. A vontade do povo será a base da autoridade do governo; essa vontade será expressa em eleições periódicas e legítimas, por sufrágio universal, por voto secreto ou processo equivalente que assegure a liberdade de voto.

### ARTIGO 22

Todo ser humano, como membro da sociedade, tem direito à segurança social, à realização pelo esforço nacional, pela cooperação internacional e de acordo com a organização e recursos de cada Estado, dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade.



# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## CONCEITOS BÁSICOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS, APLICATIVOS E PROCEDIMENTOS DO SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 11. CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS

### Windows 11

O Microsoft Windows 11 representa a mais recente iteração da famosa série de sistemas operacionais da Microsoft.

Lançado como sucessor do Windows 10, o Windows 11 foi projetado para oferecer uma experiência de usuário aprimorada, juntamente com melhorias no desempenho, segurança e funcionalidades.

Além disso, a Microsoft introduziu uma série de mudanças no design, tornando o Windows 11 visualmente distinto em relação às versões anteriores.

### Recursos do Windows 11

- **Nova interface de usuário:** o Windows 11 traz uma interface de usuário redesenhada, com um novo menu Iniciar no centro da barra de tarefas, cantos arredondados, ícones renovados e uma barra de tarefas simplificada. Essa mudança visa fornecer uma aparência mais moderna e coesa.
- **Compatibilidade de aplicativos:** o Windows 11 é projetado para ser compatível com a maioria dos aplicativos e programas disponíveis para o Windows 10. Além disso, a Microsoft trabalhou para melhorar a compatibilidade com aplicativos Android por meio da Microsoft Store.
- **Desempenho aprimorado:** a Microsoft afirma que o Windows 11 oferece melhor desempenho em comparação com seu antecessor, graças a otimizações no núcleo do sistema operacional e suporte a hardware mais recente.
- **Mudanças no Snap Layouts e Snap Groups:** as funcionalidades de organização de janelas no Windows 11 foram aprimoradas com o Snap Layouts e Snap Groups, facilitando a organização de aplicativos e janelas abertas em vários monitores.
- **Widgets:** o Windows 11 introduz widgets que fornecem informações personalizadas, como notícias, clima e calendário, diretamente na área de trabalho.
- **Integração do Microsoft Teams:** o Microsoft Teams é integrado ao sistema operacional, facilitando a comunicação e a colaboração.
- **Suporte a jogos:** o Windows 11 oferece suporte aprimorado para jogos com o DirectX 12 Ultimate e o Auto HDR, proporcionando uma experiência de jogo mais imersiva.
- **Requisitos de Hardware:** o Windows 11 introduziu

requisitos de hardware mais rígidos em comparação com o Windows 10. Para aproveitar todos os recursos, os dispositivos devem atender a determinadas especificações, incluindo TPM 2.0 e Secure Boot.

É importante mencionar que, além do Windows 11, a Microsoft pode ter lançado versões superiores do sistema operacional no momento em que este texto foi escrito. Como com qualquer sistema operacional, as versões posteriores geralmente buscam aprimorar a experiência do usuário, a segurança e a compatibilidade com hardware e software mais recentes.

O Windows 11 representa uma evolução na família de sistemas operacionais da Microsoft, introduzindo mudanças significativas na interface do usuário e aprimoramentos no desempenho, enquanto mantém a compatibilidade com a maioria dos aplicativos e programas usados no Windows 10.

### ► Atalhos de teclado

O Windows 11, como seus predecessores, oferece uma variedade de atalhos de teclado que facilitam a navegação e a realização de tarefas comuns.

Aqui estão alguns atalhos úteis do teclado para o Windows 11:

1. **Tecla Windows:** a tecla com o logotipo do Windows, geralmente localizada no canto inferior esquerdo do teclado, é usada em conjunto com outras teclas para realizar várias ações, como abrir o menu Iniciar, alternar entre aplicativos e acessar a barra de tarefas.
2. **Tecla Windows + D:** minimiza ou restaura todas as janelas, levando você de volta à área de trabalho. Pressionando novamente, você pode restaurar as janelas ao seu estado anterior.
3. **Tecla Windows + E:** abre o Explorador de Arquivos, permitindo que você navegue pelos arquivos e pastas do seu computador.
4. **Tecla Windows + L:** bloqueia o computador, exigindo a senha ou o PIN para desbloqueá-lo.
5. **Tecla Windows + Tab:** abre o novo centro de tarefas, onde você pode visualizar e alternar entre os aplicativos abertos de forma mais visual.
6. **Tecla Windows + PrtScn:** tira uma captura de tela da tela atual e a salva na pasta "Capturas de tela" na biblioteca de imagens.
7. **Tecla Windows + S:** abre a pesquisa do Windows, permitindo que você pesquise rapidamente por arquivos, aplicativos e configurações.
8. **Tecla Windows + X:** abre o menu de contexto do sistema, que fornece acesso rápido a funções como o Gerenciador de Dispositivos, Painel de Controle e Prompt de Comando.
9. **Tecla Alt + Tab:** alterna entre os aplicativos abertos. Mantenha a tecla Alt pressionada e pressione Tab repetidamente para percorrer a lista de aplicativos.



## AMOSTRA

**10. Tecla Windows + Números (1 a 9):** abre ou alterna para os aplicativos fixados na barra de tarefas, com base na ordem em que estão fixados.

**11. Tecla Alt + F4:** fecha o aplicativo ativo ou a janela atual.

**12. Tecla Windows + Ctrl + D:** Cria uma nova área de trabalho virtual. Você pode alternar entre essas áreas de trabalho virtuais usando a Tecla Windows + Ctrl + Seta para a Esquerda/Direita.

► **Área de trabalho (exibir, classificar, atualizar, resolução da tela, gadgets) e menu iniciar (documentos, imagens, computador, painel de controle, dispositivos e impressoras, programa padrão, ajuda e suporte, desligar, todos os exibir, alterar, organizar, classificar, ver as propriedades, identificar, usar e configurar, utilizando menus rápidos ou suspensos, painéis, listas, caixa de pesquisa, menus, ícones, janelas, teclado e/ou mouse**

### Área de Trabalho (Desktop)

A área de trabalho é a tela principal do Windows 11, onde você interage com seu computador. É um espaço para organizar ícones, aplicativos e janelas. Você pode personalizar a área de trabalho, mudar o papel de parede e ajustar a resolução da tela para atender às suas preferências.

### Exibir e Classificar na Área de Trabalho

Você pode ajustar a forma como os itens na área de trabalho são exibidos e organizados. Isso inclui a opção de exibir ícones maiores ou menores e classificar automaticamente os ícones por nome, data de modificação, tipo e outros critérios.

### Atualizar a Área de Trabalho

A opção de atualizar a área de trabalho permite que você reorganize e atualize a exibição de ícones e pastas semelhante ao que aconteceria se você pressionasse a tecla F5 no Explorador de Arquivos.

### Resolução da Tela na Área de Trabalho

A resolução da tela afeta a clareza e o tamanho dos elementos na área de trabalho. Você pode ajustar a resolução nas configurações de exibição para adequá-la ao seu monitor.

### Gadgets

Os gadgets eram pequenos aplicativos ou widgets que podiam ser colocados na área de trabalho do Windows, oferecendo funcionalidades como previsão do tempo, relógios e notícias em tempo real. No entanto, a Microsoft descontinuou oficialmente os gadgets no Windows 11.

### Menu Iniciar

O menu Iniciar é o ponto central do sistema operacional Windows, onde você pode acessar aplicativos, documentos, configurações e mais.

No Windows 11, o Menu Iniciar não exibe diretamente atalhos como Computador, Painel de Controle ou Dispositivos e Impressoras, como ocorria em versões anteriores. Esses itens ainda existem, mas foram reposicionados:

- Computador: agora aparece como Este PC dentro do Explorador de Arquivos.
- Documentos e Imagens: acessados em Pastas fixadas do Explorador ou pelo campo de pesquisa.

- Painel de Controle: ainda pode ser acessado, mas grande parte das funções foi migrada para o aplicativo Configurações.
- Dispositivos e Impressoras: substituído por Configurações > Bluetooth e dispositivos.

### Documentos, Imagens e Computador

Esses são atalhos frequentemente encontrados no menu Iniciar que direcionam você para pastas específicas, como “Documentos” (onde você pode acessar seus documentos), “Imagens” (para suas fotos) e “Computador” (que fornece acesso ao Explorador de Arquivos e aos dispositivos).

### Painel de Controle

O Painel de Controle é um local onde você pode personalizar e ajustar configurações do sistema, como rede, segurança, dispositivos, programas padrão e muito mais.

### Dispositivos e Impressoras

Nesta seção, você pode gerenciar e configurar dispositivos conectados ao seu computador, como impressoras e scanners.

### Programa Padrão

Você pode definir os programas padrão para tarefas específicas no Windows, como abrir links da web, reproduzir mídia ou visualizar fotos.

### Ajuda e Suporte

Esta opção no menu Iniciar oferece acesso a recursos de ajuda e suporte, onde você pode encontrar informações e soluções para problemas comuns do sistema.

### Desligar

Usado para desligar ou reiniciar o computador.

### Menus Rápidos ou Suspensos, Painéis, Listas, Caixa de Pesquisa, Ícones e Janelas

Esses elementos representam diferentes formas de interação com o menu Iniciar e a área de trabalho, como menus suspensos, painéis de acesso rápido, listas de aplicativos, caixas de pesquisa para encontrar programas e ícones e janelas para acessar aplicativos e documentos.

### Teclado e/ou Mouse

Esses são dispositivos de entrada padrão para interagir com o Windows 11. Você pode personalizar as configurações do teclado e do mouse para atender às suas preferências de uso.

### Usar e Configurar

Você pode personalizar a área de trabalho, o menu Iniciar e outros aspectos do Windows 11 para atender às suas necessidades e preferências, tornando o sistema operacional mais eficiente e produtivo para você.

A área de trabalho e o menu Iniciar são partes fundamentais do ambiente de trabalho do Windows 11, e compreender como usá-los e personalizá-los é essencial para uma experiência de usuário eficiente e personalizada.





## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### HIERARQUIA PÚBLICA

A hierarquia pública pode ser definida como a relação jurídica de subordinação existente no interior da Administração Pública, por meio da qual órgãos e agentes situados em níveis inferiores estão sujeitos à direção, coordenação e controle daqueles que ocupam posições superiores. Essa relação pressupõe uma organização escalonada da estrutura administrativa, permitindo que o Estado atue de forma harmônica, evitando conflitos internos e assegurando unidade de ação. É fundamental destacar que a hierarquia ocorre apenas no âmbito interno da Administração, isto é, dentro de uma mesma pessoa jurídica, e se manifesta entre órgãos e agentes administrativos.

A principal finalidade da hierarquia é garantir organização e eficiência à Administração Pública. Sem uma estrutura hierarquizada, a atuação administrativa se tornaria caótica, fragmentada e contraditória, comprometendo o interesse público. A hierarquia permite a coordenação das atividades, a padronização de condutas, o controle dos atos praticados e a responsabilização dos agentes, funcionando como verdadeiro mecanismo de racionalização da atividade estatal. Por essa razão, a hierarquia está diretamente relacionada aos princípios da eficiência, da legalidade e da supremacia do interesse público.

Da hierarquia decorrem diversos poderes atribuídos ao superior hierárquico. O primeiro deles é o poder de comando, que se traduz na possibilidade de expedir ordens, instruções e orientações aos subordinados, determinando a forma como determinadas atividades devem ser executadas. Essas ordens, contudo, devem sempre respeitar a legalidade. O dever de obediência do subordinado limita-se às ordens legais, inexistindo obrigação de cumprir determinações manifestamente ilegais. Esse ponto é de extrema relevância, pois o cumprimento de ordem ilegal não afasta a responsabilidade do agente que a executa.

Outro poder decorrente da hierarquia é o poder de fiscalização e controle. O superior hierárquico pode acompanhar, supervisionar e avaliar os atos praticados pelos subordinados, corrigindo falhas e orientando a atuação administrativa. Esse controle é interno e se distingue do controle externo exercido por órgãos como o Poder Legislativo e os Tribunais de Contas. A fiscalização hierárquica permite a identificação de irregularidades ainda no âmbito da própria Administração, fortalecendo o princípio da autotutela.

A hierarquia também possibilita o exercício do poder disciplinar, embora não se confunda com ele. O poder disciplinar consiste na prerrogativa de apurar infrações funcionais e aplicar sanções aos servidores públicos. Ele decorre da hierarquia, na medida em que somente existe disciplina onde há relação de subordinação. Contudo, é importante compreender que hierarquia e poder disciplinar são institutos distintos, ainda que relacionados, distinção essa frequentemente explorada em

provas objetivas.

Outro aspecto relevante da hierarquia é o poder de revisão dos atos administrativos. O superior hierárquico pode rever atos praticados pelos subordinados, seja para anulá-los, quando ilegais, seja para revogá-los, quando inconvenientes ou inoportunos. Essa possibilidade decorre do princípio da autotutela administrativa, consagrado pela jurisprudência e pela doutrina, e permite que a Administração controle seus próprios atos sem necessidade de intervenção judicial.

A delegação e a avocação de competências também são manifestações diretas da hierarquia. A delegação ocorre quando o superior transfere a outro agente o exercício de determinada competência, visando maior eficiência administrativa. A avocação, por sua vez, consiste no chamamento temporário, pelo superior, de competência originalmente atribuída ao subordinado. Enquanto a delegação é regra e amplamente admitida, a avocação é medida excepcional e deve ser justificada. Além disso, a lei estabelece competências que não podem ser delegadas, como a edição de atos normativos e a decisão de recursos administrativos.

Um ponto de extrema importância, e que gera muitas confusões entre os candidatos, diz respeito aos limites da hierarquia. Não existe hierarquia entre pessoas jurídicas distintas. Assim, não há hierarquia entre União, Estados, Distrito Federal e Municípios, uma vez que todos são entes federativos autônomos. Da mesma forma, em regra, não há hierarquia entre a Administração Direta e a Administração Indireta. O que existe nesse caso é a chamada vinculação ou supervisão ministerial, que se caracteriza por um controle finalístico, limitado aos objetivos definidos em lei, e não por subordinação hierárquica.

No que se refere ao servidor público, a hierarquia fundamenta o dever de obediência funcional. O servidor deve cumprir ordens superiores desde que sejam legais. Caso a ordem seja manifestamente ilegal, o servidor tem o dever de não cumpri-la, sob pena de responsabilização. Essa distinção é sutil, mas extremamente relevante, sendo comum a cobrança de situações hipotéticas em que se avalia a conduta correta do agente diante de ordens superiores.

### REGRAS DE HIERARQUIAS NO SERVIÇO PÚBLICO

A estrutura hierárquica no serviço público é um elemento fundamental para o funcionamento eficaz da administração pública. Ela estabelece uma ordem de autoridade e responsabilidade que facilita a coordenação e a execução de tarefas. Este texto abordará as regras e princípios que regem a hierarquia no setor público, destacando sua importância para a gestão eficiente e a prestação de serviços à população.

#### A Importância da Hierarquia

A hierarquia no serviço público não é apenas uma formalidade, mas uma necessidade operacional. Ela permite a



## AMOSTRA

crucial para a tomada de decisões e a implementação de políticas públicas. Além disso, a hierarquia ajuda a manter a ordem e a disciplina, elementos indispensáveis para o funcionamento de qualquer organização complexa.

### Estrutura Hierárquica

A estrutura hierárquica no serviço público geralmente é bem definida e documentada, muitas vezes estabelecida por leis ou regulamentos. Ela pode variar de acordo com o órgão ou a instituição, mas geralmente inclui níveis como secretários, diretores, coordenadores, chefes de departamento e servidores de base. Cada nível tem suas próprias responsabilidades, autoridades e limitações, que são delineadas de forma clara para evitar ambiguidades.

### Princípios de Subordinação e Delegação

Um dos princípios fundamentais da hierarquia no serviço público é o da subordinação, que estabelece que os níveis inferiores devem obedecer às ordens dos níveis superiores. No entanto, isso não significa uma obediência cega; as ordens devem estar em conformidade com a lei e os princípios éticos.

Outro princípio importante é o da delegação de autoridade. Os líderes nos níveis mais altos podem delegar tarefas e responsabilidades aos níveis inferiores, mas a responsabilidade final ainda recai sobre o delegante. A delegação eficaz é crucial para a eficiência, pois permite que os líderes se concentrem em tarefas mais estratégicas, enquanto as operacionais são cuidadas pelos subordinados.

### Desafios e Considerações Éticas

A hierarquia, embora necessária, também pode apresentar desafios, como o risco de abuso de poder ou a ineficiência decorrente de uma estrutura excessivamente burocrática. Portanto, é crucial que os servidores públicos atuem com integridade e transparência, respeitando os princípios éticos e legais que regem o serviço público.

A hierarquia no serviço público é um instrumento essencial para a organização e a eficácia administrativa. Ela estabelece uma estrutura que facilita a coordenação, a comunicação e a tomada de decisões, contribuindo para a prestação eficiente de serviços à sociedade. No entanto, é fundamental que essa estrutura seja gerida com ética e responsabilidade, para garantir que ela funcione como um facilitador da boa governança, e não como um obstáculo.

## PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS PARA O BOM ATENDIMENTO

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.

### ► Princípios Básicos do Atendimento ao Público

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 profissional 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.







# GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

**EU QUERO SER APROVADO!**

