

DE ACORDO COM O EDITAL Nº 003/2026



PONTA GROSSA-PR

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA - PARANÁ

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Informática básica
- ▶ Conhecimentos Gerais
- ▶ 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

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





SMS PONTA GROSSA-PR

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA - PARANÁ

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

003/2026

CÓD: OP-144JH-26
7908403597406

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto, ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor, inferências, estrutura e organização do texto e dos parágrafos)	7
2. Argumentação	7
3. Elementos de coesão	8
4. Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição)	9
5. Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação.....	16
6. Concordância nominal, concordância verbal	17
7. Uso da crase.....	19
8. Pontuação	19
9. Acentuação gráfica.....	21

Matemática

1. Teoria dos conjuntos	37
2. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações. Potenciação	39
3. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	47
4. Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares.....	47
5. Números complexos	58
6. Raciocínio lógico	65
7. Polinômios	68
8. Equações de 1º e 2º Grau. Problemas	71
9. Probabilidades	73
10. Fatoração	75
11. Regra de três simples e composta	78
12. Razão e proporção; Grandezas proporcionais	79
13. Porcentagem.....	81
14. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	82
15. Média aritmética simples e ponderada	85
16. Geometria: Forma, perímetro, área, volume e ângulo	85
17. Progressão aritmética	96
18. Análise combinatória	100

Informática básica

1. Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office.....	109
2. Sistema operacional: Windows. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	114
3. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet	118
4. Certificação e assinatura digital. Segurança da Informação.....	122

Conhecimentos Gerais

1. Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município.....	133
2. Atualidades. Temas relevantes nos assuntos relacionados à economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, educação, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas do Município, do Estado, do Brasil e do mundo	157
3. Lei Orgânica Municipal.....	158

Conhecimentos Específicos Técnico Administrativo

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	187
2. Postura profissional e relações interpessoais	190
3. Aspectos gerais da redação oficial, comunicações oficiais, fundamentos da elaboração normativa, técnica legislativa e atos normativos	191
4. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Acesso à informação.....	198
5. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.....	205
6. Noções de Orçamento Público.....	209
7. PPA (Plano Plurianual), LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias) e LOA (Lei Orçamentária Anual)	214
8. Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992 – Improbidade administrativa.....	215
9. Controle e registro do patrimônio público (cadastro, tombamento e atualização de dados). Recebimento e conferência de bens e materiais (quantidade, estado e documentação). Inventário patrimonial (contagem física e conciliação com o sistema). Manutenção preventiva e corretiva dos bens (acompanhamento e registro). Elaboração de relatórios, mapas e planilhas patrimoniais. Fiscalização e prevenção de perdas (zelo, controle e comunicação de irregularidades). Apoio a auditorias e inspeções (documentos, conferências e informações).....	225
10. Direito Constitucional: Constituição de 1988: Organização do Estado: organização político-administrativa (arts. 18 e 19); Capítulo IV – Dos Municípios (arts. 29 a 31)	226
11. Capítulo VII – Da Administração Pública, Seção I – Disposições Gerais (arts. 37 e 38); Seção II – Dos Servidores Públicos (Arts. 39 a 41). Normas constitucionais pertinentes aos servidores públicos. Responsabilidades dos servidores.....	229
12. Direito Administrativo: Noções de organização administrativa: Centralização, descentralização, concentração e desconcentração, Administração direta e indireta, Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista	235
13. Poderes e Deveres administrativos: poder discricionário, poder regulamentar, poder hierárquico e disciplinar, poder de polícia. Uso e abuso de poder.....	241

LÍNGUA PORTUGUESA

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO (COMPREENSÃO GERAL DO TEXTO, PONTO DE VISTA OU IDEIA CENTRAL DEFENDIDA PELO AUTOR, INFERÊNCIAS, ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS)

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

- Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
- Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
- Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
- 4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
- Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor... Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...

ARGUMENTAÇÃO

► Definição

Argumentação é um recurso expressivo da linguagem empregado nas produções textuais que objetivam estimular as reflexões críticas e o diálogo, a partir de um grupo de proposições.

A elaboração de um texto argumentativo requer coerência e coesão, ou seja, clareza de ideia e o emprego adequado das normas gramaticais. Desse modo, a ação de argumentar promove a potencialização das capacidades intelectuais, visto que contém expressão de ideias e pontos de vista ordenados e estabelecidos com base em um tema específico, visando, especialmente, persuadir o receptor da mensagem.

É importante ressaltar que a argumentação compreende, além das produções textuais escritas, as propagandas publicitárias, os debates políticos, os discursos orais, entre outros.

► Os tipos de argumentação

- **Argumentação de autoridade:** recorre-se a uma personalidade conhecida por sua atuação em uma determinada área ou a uma renomada instituição de pesquisa para enfatizar os conceitos e influenciar a opinião do leitor. Por exemplo, recorrer ao parecer de um médico infectologista para prevenir as pessoas sobre os riscos de contrair COVID-19;
- **Argumentação histórica:** recorre-se a acontecimentos e marcos da história que remetem ao assunto abordado. Exemplo: “A desigualdade social no Brasil nos remete às condutas racistas desempenhadas por instituições e pela população desde o início do século XVI, conhecido como período escravista.”;
- **Argumentação de exemplificação:** recorre a narrativas do cotidiano para chamar a atenção para um problema e, com isso, auxiliar na fundamentação de uma opinião a respeito. Exemplo: “Os casos de feminicídio e de agressões domésticas sofridas pelas mulheres no país são evidenciados pelos sucessivos episódios de violência vividos por Maria da Penha no período em que ela esteve casada com seu ex-esposo. Esses episódios motivaram a criação de uma lei que leva seu nome, e que visa à garantia da segurança das mulheres.”;
- **Argumentação de comparação:** equipara ideias divergentes com o propósito de construir uma perspectiva, indicando as diferenças ou as similaridades entre os conceitos abordados. Exemplo: No Reino Unido, os desenvolvimentos na educação passaram, em duas décadas, por sucessivas políticas destinadas ao reconhecimento do professor e à sua formação profissional. No Brasil, no entanto, ainda existe um déficit na formação desses profissionais, e o piso nacional ainda é muito insuficiente.”;

AMOSTRA

▪ **Argumentação por raciocínio lógico:** recorre-se à relação de causa e efeito, proporcionando uma interpretação voltada diretamente para o parecer defendido pelo emissor da mensagem. Exemplo: “Promover o aumento das punições no sistema penal em diversos países não reduziu os casos de violência nesses locais, assim, resultados semelhantes devem ser observados se o sistema penal do Brasil aplicar maiores penas e rigor aos transgressores das leis.”

► **Os gêneros argumentativos**

▪ **Texto dissertativo-argumentativo:** esse texto apresenta um tema, de modo que a argumentação é um recurso fundamental de seu desenvolvimento. Por meio da argumentação, o autor defende seu ponto de vista e realiza a exposição de seu raciocínio. Resenhas, ensaios e artigos são alguns exemplos desse tipo de texto;

▪ **Resenha crítica:** a argumentação também é um recurso fundamental desse tipo de texto, além de se caracterizar pelo juízo de valor, isto é, se baseia na exposição de ideias com grande potencial persuasivo;

▪ **Crônica argumentativa:** esse tipo de texto se assemelha aos artigos de opinião, e trata de temas e eventos do cotidiano. Ao contrário das crônicas cômicas e históricas, a argumentativa recorre ao juízo de valor para defender ou sustentar um dado ponto de vista sempre com vistas ao convencimento e à persuasão do leitor;

▪ **Ensaio:** por expor ideias, pensamentos e pontos de vista, esse texto caracteriza-se como argumentativo. Recebe esse nome exatamente por estar relacionado à ação de ensaiar, isto é, demonstrar as proposições argumentativas com flexibilidade e despreensão;

▪ **Texto editorial:** dentre os textos jornalísticos, o editorial é aquele que faz uso da argumentação, pois se trata de uma produção que considera a subjetividade do autor, pela sua natureza crítica e opinativa;

▪ **Artigos de opinião:** são textos semelhantes aos editoriais, por apresentarem a opinião do autor acerca de assuntos atuais, porém, em vez de uma síntese do tema, esses textos são elaborados por especialistas, pois seu objetivo é fazer uso da argumentação para propagar conhecimento.

ELEMENTOS DE COESÃO

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

► **Coesão**

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	<ul style="list-style-type: none"> – Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) <ul style="list-style-type: none"> – anafórica – Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catafórica – Comparativa (uso de comparações por semelhanças) 	<p>João e Maria são crianças. <i>Eles</i> são irmãos.</p> <p>Fiz todas as tarefas, exceto <u>esta</u>: colonização africana.</p> <p>Mais um ano <u>igual</u> aos outros...</p>
SUBSTITUIÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> – Substituição de um termo por outro, para evitar repetição 	<p>Maria está triste. A <u>menina</u> está cansada de ficar em casa.</p>
ELIPSE	<ul style="list-style-type: none"> – Omissão de um termo 	<p>No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)</p>
CONJUNÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> – Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas 	<p>Eu queria ir ao cinema, <u>mas</u> estamos de quarentena.</p>
COESÃO LEXICAL	<ul style="list-style-type: none"> – Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical. 	<p>A minha <u>casa</u> é clara. Os <u>quartos</u>, a <u>sala</u> e a <u>cozinha</u> têm janelas grandes.</p>

MATEMÁTICA

TEORIA DOS CONJUNTOS

TEORIA DOS CONJUNTOS

Um conjunto é uma coleção de objetos, chamados elementos, que possuem uma propriedade comum ou que satisfazem determinada condição.

► Representação de um conjunto

Podemos representar um conjunto de várias maneiras. Indicamos os conjuntos utilizando as letras maiúsculas e os elementos destes conjuntos por letras minúsculas. Vejamos as principais formas de representação:

- Os elementos do conjunto são colocados entre chaves separados por vírgula, ou ponto e vírgula.

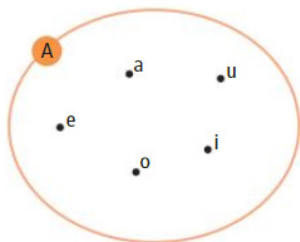
$$A = \{a, e, i, o, u\}$$

- Os elementos do conjunto são representados por uma ou mais propriedades que os caracterize.

$$A = \{x \mid x \text{ é vogal do nosso alfabeto}\}$$

Este símbolo significa tal que.

- Os elementos do conjunto são representados por meio de um esquema denominado diagrama de Venn.



► Relação de pertinência

Usamos os símbolos \in (pertence) e \notin (não pertence) para relacionar se um elemento faz parte ou não do conjunto.

► Tipos de Conjuntos

- Conjunto Universo:** reunião de todos os conjuntos que estamos trabalhando.
- Conjunto Vazio:** é aquele que não possui elementos. Representa-se por \emptyset ou, simplesmente $\{ \}$.

- Conjunto Unitário:** possui apenas um único elemento.
- Conjunto Finito:** quando podemos enumerar todos os seus elementos.
- Conjunto Infinito:** contrário do finito.

► Relação de inclusão

É usada para estabelecer relação entre conjuntos com conjuntos, verificando se um conjunto é subconjunto ou não de outro conjunto. Usamos os seguintes símbolos de inclusão:

\subset	está contido
\supset	contém
$\not\subset$	não está contido
$\not\supset$	não contém

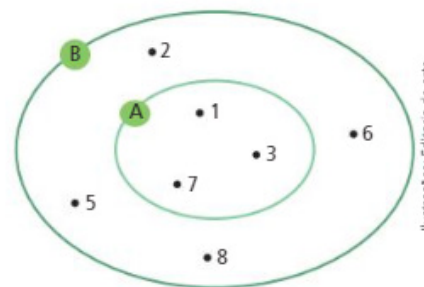
► Igualdade de conjuntos

- Dois conjuntos a e b são iguais, indicamos $a = b$, quando possuem os mesmos elementos.
- Dois conjuntos a e b são diferentes, indicamos por $a \neq b$, se pelo menos um dos elementos de um dos conjuntos não pertence ao outro.

► Subconjuntos

Quando todos os elementos de um conjunto A são também elementos de um outro conjunto B , dizemos que A é subconjunto de B .

Exemplo: $A = \{1,3,7\}$ e $B = \{1,2,3,5,6,7,8\}$.



Os elementos do conjunto A estão contidos no conjunto B .

Atenção:

- Todo conjunto A é subconjunto dele próprio;
- O conjunto vazio, por convenção, é subconjunto de qualquer conjunto;

AMOSTRA

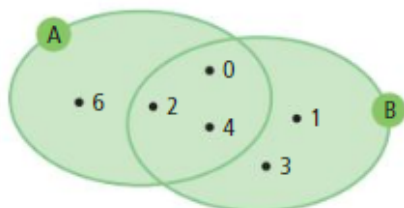
- O conjunto das partes é o conjunto formado por todos os subconjuntos de A.
- O número de seu subconjunto é dado por: 2^n ; onde n é o número de elementos desse conjunto.

Operações com Conjuntos

Tomando os conjuntos: $A = \{0, 2, 4, 6\}$ e $B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$, como exemplo, vejamos:

União de conjuntos

É o conjunto formado por todos os elementos que pertencem a A ou a B. Representa-se por $A \cup B$. Simbolicamente: $A \cup B = \{x \mid x \in A \text{ ou } x \in B\}$. Exemplo:



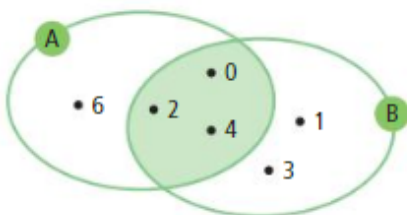
A parte pintada dos conjuntos indica $A \cup B$.

$$A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 6\}$$

Lê-se: A união B ou A reunião B.

Intersecção de conjuntos

É o conjunto formado por todos os elementos que pertencem, simultaneamente, a A e a B. Representa-se por $A \cap B$. Simbolicamente: $A \cap B = \{x \mid x \in A \text{ e } x \in B\}$



A parte pintada dos conjuntos indica $A \cap B$.

$$A \cap B = \{0, 2, 4\}$$

Lê-se: A intersecção B.

Observação: Se $A \cap B = \emptyset$, dizemos que A e B são conjuntos disjuntos.

Propriedades da união e intersecção

Propriedade comutativa

$$A \cup B = B \cup A \text{ (comutativa da união)}$$

$$A \cap B = B \cap A \text{ (comutativa da intersecção)}$$

Propriedade associativa

$$(A \cup B) \cup C = A \cup (B \cup C) \text{ (associativa da união)}$$

$$(A \cap B) \cap C = A \cap (B \cap C) \text{ (associativa da intersecção)}$$

Propriedade associativa

$$A \cap (B \cup C) = (A \cap B) \cup (A \cap C) \text{ (distributiva da intersecção em relação à união)}$$

$$A \cup (B \cap C) = (A \cup B) \cap (A \cup C) \text{ (distributiva da união em relação à intersecção)}$$

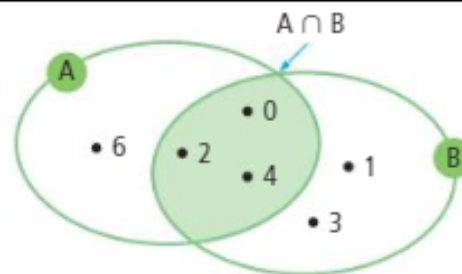
Propriedade essencial

$$\text{Se } A \subset B, \text{ então } A \cup B = B \text{ e } A \cap B = A, \text{ então } A \subset B$$

Número de Elementos da União e da Intersecção de Conjuntos

É dado pela fórmula abaixo:

$$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$$



$$n(A \cup B) = 4 + 5 - 3 \Rightarrow n(A \cup B) = 6$$

Exemplo: (FCC)

Dos 43 vereadores de uma cidade, 13 dele não se inscreveram nas comissões de Educação, Saúde e Saneamento Básico. Sete dos vereadores se inscreveram nas três comissões citadas. Doze deles se inscreveram apenas nas comissões de Educação e Saúde e oito deles se inscreveram apenas nas comissões de Saúde e Saneamento Básico. Nenhum dos vereadores se inscreveu em apenas uma dessas comissões. O número de vereadores inscritos na comissão de Saneamento Básico é igual a

- 15.
- 21.
- 18.
- 27.
- 16.

Resolução:

De acordo com os dados temos:

7 vereadores se inscreveram nas 3.

APENAS 12 se inscreveram em educação e saúde (o 12 não deve ser tirado de 7 como costuma fazer nos conjuntos, pois ele já desconsidera os que se inscreveram nos três)

APENAS 8 se inscreveram em saúde e saneamento básico.

São 30 vereadores que se inscreveram nessas 3 comissões, pois 13 dos 43 não se inscreveram.

$$\text{Portanto, } 30 - 7 - 12 - 8 = 3$$

Se inscreveram em educação e saneamento 3 vereadores.

INFORMÁTICA BÁSICA

CONCEITOS E MODOS DE UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS PARA EDIÇÃO DE TEXTOS, PLANILHAS E APRESENTAÇÕES: AMBIENTE MICROSOFT OFFICE

MICROSOFT OFFICE

O Pacote Office é um conjunto de programas voltados à criação, edição, organização, análise e apresentação de informações. Ele é chamado de suíte porque reúne aplicativos diferentes, mas integrados entre si, permitindo que o usuário produza documentos, controle dados, elabore apresentações e compartilhe arquivos de forma organizada.

Entre os aplicativos mais utilizados estão o Word, o Excel e o PowerPoint. Cada um atende a uma necessidade específica. O Word é indicado para documentos textuais, como relatórios, ofícios, contratos, currículos e trabalhos escolares. O Excel é usado para planilhas, cálculos, tabelas, gráficos, controles e análise de dados. O PowerPoint é voltado à criação de apresentações visuais em slides, usadas em aulas, reuniões, palestras, treinamentos e exposições de projetos.

► Importância na produtividade digital

Organização, precisão e apresentação das informações

A produtividade digital está relacionada ao uso de ferramentas tecnológicas para executar tarefas com mais clareza, rapidez e qualidade. Nesse contexto, o Pacote Office é importante porque ajuda a transformar informações soltas em materiais estruturados. Um texto bem formatado no Word melhora a comunicação escrita; uma planilha organizada no Excel facilita cálculos e decisões; uma apresentação clara no PowerPoint torna a exposição de ideias mais eficiente.

O uso adequado de cada ferramenta evita retrabalho e melhora o resultado final. Não basta saber abrir os programas: é necessário entender quando usar cada um, quais recursos aplicar e como adaptar o arquivo ao objetivo desejado.

► Uso combinado dos aplicativos

Integração entre documentos, planilhas e apresentações

Os aplicativos do Office podem ser utilizados em conjunto. Um relatório do Word pode conter tabelas ou gráficos produzidos no Excel. Uma apresentação do PowerPoint pode usar dados organizados em planilhas. Um documento administrativo pode ser criado no Word a partir de uma base de dados do Excel, como ocorre na mala direta.

Essa integração é útil em atividades escolares, acadêmicas e profissionais, pois permite manter coerência entre diferentes formatos de comunicação. Por exemplo, uma empresa pode organizar resultados financeiros no Excel, inserir gráficos em uma apresentação do PowerPoint e elaborar um relatório final no Word.

► Formatos de arquivo e organização

Salvamento e compatibilidade

Os formatos mais comuns são .docx para documentos do Word, .xlsx para planilhas do Excel e .pptx para apresentações do PowerPoint. O PDF é indicado quando o material está finalizado e deve preservar sua aparência, sem risco de alterações acidentais.

Alguns cuidados ajudam a manter os arquivos organizados:

- Usar nomes claros, indicando assunto, versão e data quando necessário.
- Salvar o trabalho com frequência para evitar perda de informações.
- Separar documentos, planilhas e apresentações em pastas específicas.
- Exportar para PDF quando o arquivo não precisar mais ser editado.
- Verificar se o destinatário possui programa compatível para abrir arquivos editáveis.

MICROSOFT WORD

► Função do Word

Produção e formatação de documentos textuais

O Microsoft Word é um editor de textos usado para criar documentos simples ou complexos. Ele permite digitar, formatar, revisar, organizar e exportar conteúdos. É uma ferramenta adequada para relatórios, ofícios, atas, currículos, trabalhos acadêmicos, contratos, comunicados, apostilas e documentos administrativos.


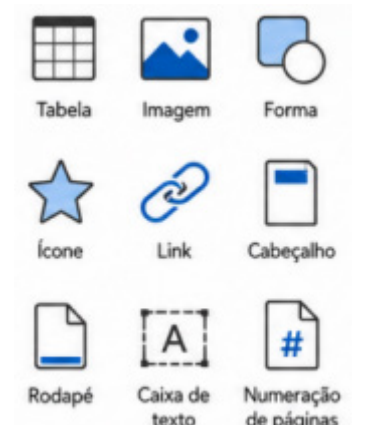

A área principal do Word simula uma página, permitindo que o usuário visualize o documento de forma semelhante ao resultado impresso ou exportado. Na parte superior, fica a faixa de opções, onde estão as guias com comandos de edição, inserção, layout, revisão e visualização.



AMOSTRA

► Principais recursos do Word

Ferramentas essenciais para documentos bem estruturados

Recurso do Word	Descrição
<p style="text-align: center;">Página Inicial</p>  <p>Fonte Tamanho Cor da fonte</p> <p>Negrito Itálico Sublinhado</p> <p>Alinhamento Marcadores</p> <p>Espaçamento Estilos</p>	<p>A guia Página Inicial reúne os comandos mais usados durante a edição de um documento. Nela, o usuário encontra ferramentas para alterar a aparência do texto, como tipo de fonte, tamanho, cor, negrito, itálico e sublinhado. Também permite ajustar o alinhamento dos parágrafos, criar listas com marcadores ou numeração, controlar espaçamentos e aplicar estilos prontos. É uma guia essencial porque concentra recursos básicos de formatação e organização visual do texto.</p>
<p style="text-align: center;">Inserir</p>  <p>Tabela Imagem Forma</p> <p>Ícone Link Cabeçalho</p> <p>Rodapé Caixa de texto Numeração de páginas</p>	<p>A guia Inserir é utilizada para acrescentar novos elementos ao documento. Por meio dela, é possível incluir tabelas, imagens, formas, ícones, links, caixas de texto, cabeçalhos, rodapés e numeração de páginas. Esses recursos ajudam a complementar o conteúdo escrito, tornando o documento mais informativo, visualmente organizado e adequado a diferentes finalidades, como relatórios, trabalhos escolares, apostilas e documentos administrativos.</p>
<p style="text-align: center;">Layout</p>  <p>Margens Orientação Tamanho do papel</p> <p>Colunas Recuos Espaçamentos</p> <p>Quebras</p>	<p>A guia Layout controla a estrutura da página e a distribuição do conteúdo no documento. Ela permite configurar margens, orientação da página, tamanho do papel, colunas, recuos, espaçamentos e quebras. Esses comandos são importantes para ajustar a aparência geral do arquivo, principalmente quando o documento precisa seguir um padrão formal, acadêmico ou profissional. Um bom uso do layout evita desorganização e melhora a apresentação final do texto.</p>

CONHECIMENTOS GERAIS

ASPECTOS GEOGRÁFICOS, HISTÓRICOS, FÍSICOS, ECONÔMICOS, SOCIAIS, POLÍTICOS E ESTATÍSTICOS DO BRASIL, DO ESTADO E DO MUNICÍPIO

ASPECTOS HISTÓRICOS, GEOGRÁFICOS, ECONÔMICOS E POLÍTICOS DO BRASIL

► As regionalizações do território brasileiro¹

A **regionalização** pode ser entendida como a divisão de um território em áreas que apresentam características semelhantes, de acordo com um critério preestabelecido pelo grupo de pessoas responsáveis por tal definição: aspectos naturais, econômicos, políticos e culturais, entre tantos outros.

Portanto, regionalizar significa identificar determinado espaço como uma unidade que o distingue dos demais lugares o seu redor.

A divisão de um território em regiões auxilia no planejamento das atividades do poder público, tanto nas questões sociais quanto econômicas, já que permite conhecer melhor aquela porção territorial.

O governo e as entidades privadas podem executar projetos regionais, considerando o número de habitantes de cada região, as condições de vida de sua população, as áreas com infraestrutura precária de abastecimento de água, esgoto tratado, energia elétrica, entre outros.

Os Critérios de Divisão Regional do Território

O Brasil é um país muito extenso e variado. Cada lugar apresenta suas particularidades e existem muitos contrastes sociais, naturais e econômicos.

Como cada região diferencia-se das demais com base em suas características próprias, a escolha do critério de regionalização é muito importante.

Um dos critérios utilizados para regionalizar o espaço pode ser relacionado a aspectos naturais, como clima, relevo, hidrografia, vegetação, etc.

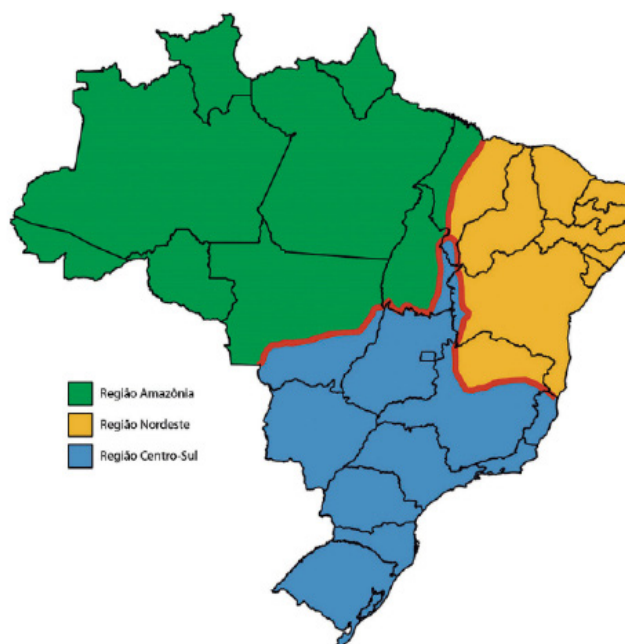
A regionalização também pode ser feita com base em aspectos sociais, econômicos ou culturais. Cada um apresenta uma série de possibilidades: regiões demográficas, uso do solo e regiões industrializadas, entre outras.

As Regiões Geoeconômicas

A fim de compreender melhor as diferenças econômicas e sociais do território brasileiro, na década de 1960, surgiu uma proposta de regionalização que dividiu o espaço em **regiões geoeconômicas**, criada pelo geógrafo Pedro Geiger.

Nessa regionalização, o critério utilizado foi o nível de desenvolvimento, características semelhantes foram agrupadas dentro da mesma região. De acordo com esse critério, o Brasil está dividido em três grandes regiões: **Amazônia**, **Nordeste** e **Centro-Sul**, como pode observar-se no mapa a seguir.

Brasil: regiões geoeconômicas



https://sme.goiania.go.gov.br/conexaoescola/ensino_fundamental/geografia-o-conceito-de-regionalizacao-e-as-regionalizacoes-do-brasil/

Os limites da **Amazônia** correspondem à área de cobertura original da Floresta Amazônica. Essa região é caracterizada pelo baixo índice de ocupação humana e pelo extrativismo vegetal e mineral.

Nas últimas décadas, a Amazônia vem sofrendo com o desmatamento de boa parte de sua cobertura original para a implantação de atividades agropecuárias, como o cultivo de soja e a criação de gado.

¹ FURQUIM Junior, Laercio. *Geografia cidadã*. 1ª edição. São Paulo: Editora AJS, 2015.

TERRA, Lygia. *Conexões: estudos de geografia geral e do Brasil* – Lygia Terra; Regina Araújo; Raul Borges Guimarães. 2ª edição. São Paulo: Moderna, 2013.

AMOSTRA

A região Nordeste é tradicionalmente caracterizada pela grande desigualdade socioeconômica. Historicamente, essa região é marcada pela presença de uma forte elite composta basicamente por grandes proprietários de terra, que dominam também o cenário político local.

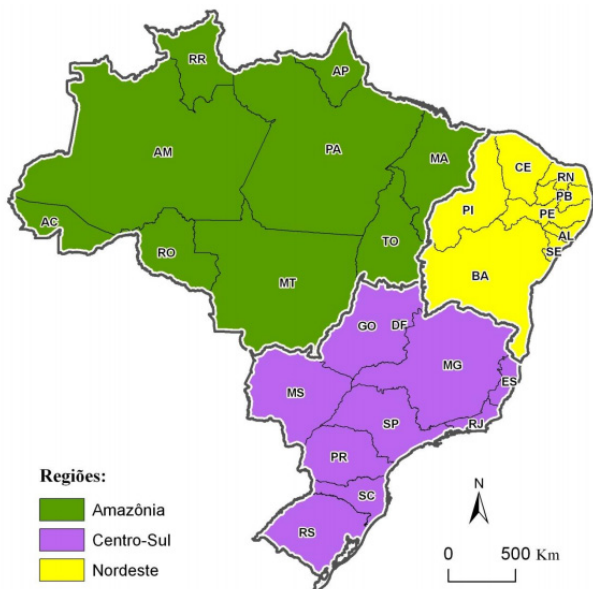
A região Centro-Sul é marcada pela concentração industrial e urbana. Além disso, apresenta elevada concentração populacional e a maior quantidade e diversidade de atividades econômicas.

Essa proposta de divisão possibilita a identificação de desigualdades socioeconômicas e de diferentes graus de desenvolvimento econômico do território nacional.

Seus limites territoriais não coincidem com os dos estados. Assim, partes do mesmo estado que apresentam distintos graus de desenvolvimento podem ser colocadas em regiões diferentes. Porém, esses limites não são imutáveis: caso as atividades econômicas, as quais influenciam as áreas do território, passem por alguma modificação, a configuração geoeconômica também pode mudar.

Outras Propostas de Regionalização

Regionalização do Brasil por Roberto Lobato Corrêa



http://www.geografia.fflch.usp.br/graduacao/apoio/Apoio/Apoio_Rita/flg386/2s2016/Regionalizacoes_do_Brasil.pdf

Outro geógrafo, chamado Roberto Lobato Corrêa, também fez uma proposta de regionalização que dividia o território em três: Amazônia, Centro-Sul e Nordeste.

No entanto, em sua proposta ele respeitava os limites territoriais dos estados, diferentemente da proposta das regiões geoeconômicas que acabamos de observar acima.

Regionalização do Brasil por Milton Santos



<http://www.geografia.seed.pr.gov.br/modules/galeria/detalhe.php?foto=1551&evento=5>

Os geógrafos Milton Santos e Maria Laura Silveira propuseram outra regionalização para o Brasil, que divide o território em quatro regiões: Amazônia, Nordeste, Centro-Oeste e Concentrada.

Essa divisão foi feita com base no grau de desenvolvimento científico, técnico e informacional de cada lugar e sua influência na desigualdade territorial do país.

A região Concentrada apresenta os níveis mais altos de concentração de técnicas, meios de comunicação e população, além de altos índices produtivos.

Já a região Centro-Oeste caracteriza-se pela agricultura moderna, com elevado consumo de insumos químicos e utilização de tecnologia agrícola de ponta.

A região Nordeste apresenta uma área de povoamento antigo, agricultura com baixos níveis de mecanização e núcleos urbanos menos desenvolvidos do que no restante do país. Por fim, a Amazônia, que foi a última região a ampliar suas vias de comunicação e acesso, possui algumas áreas de agricultura moderna.

As Regiões do Brasil ao Longo do Tempo

Os estudos da Divisão Regional do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) tiveram início em 1941. O objetivo principal deste trabalho foi o de sistematizar as várias divisões regionais que vinham sendo propostas, de forma que fosse organizada uma única divisão regional do Brasil para a divulgação das estatísticas brasileiras.

A proposta de regionalização de 1940 apresentava o território dividido em cinco grandes regiões: Norte, Nordeste, Este (Leste), Sul e Centro. Essa divisão era baseada em critérios tanto físicos como socioeconômicos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PESSOALMENTE E POR TELEFONE

▪ 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 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.

▪ 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

AMOSTRA

- 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.





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!

