



AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Exercícios comentados, questões e mapas mentais
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



SAMAE

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
DE BOA VENTURA DE SÃO ROQUE - PR

Auxiliar Administrativo

EDITAL Nº 001/2025

CÓD: SL-050JH-25
7908433277354

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto).....	7
2. Ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor	10
3. Argumentação	10
4. Elementos de coesão	11
5. Inferências	12
6. Estrutura e organização do texto e dos parágrafos.....	13
7. Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição)	13
8. Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação.....	22
9. Concordância nominal, concordância verbal	26
10. Uso da crase.....	27
11. Pontuação	28
12. Acentuação gráfica.....	30

Matemática

1. Teoria dos conjuntos.....	39
2. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Potenciação. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações	42
3. Números complexos	47
4. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	49
5. Funções exponenciais	51
6. Logaritmos	53
7. Análise combinatória e binômio de newton. Probabilidades	55
8. Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares.....	59
9. Raciocínio lógico	68
10. Polinômios. Produtos notáveis. Fatoração.....	72
11. Equações de 1º e 2º grau. Problemas	77
12. Razão e proporção. Grandezas proporcionais.....	80
13. Regra de três simples e composta	81
14. Porcentagem.....	82
15. Juros simples e composto	84
16. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	86
17. Média aritmética simples e ponderada	89
18. Geometria: forma, perímetro, área, volume e ângulo.....	90
19. Geometria analítica.....	99
20. Progressão aritmética. Progressão geométrica	104
21. Sistema monetário brasileiro	106

Informática Básica

1. Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente microsoft office	115
2. Sistema operacional: windows. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	151
3. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet e intranet	170
4. Certificação e assinatura digital. Segurança da informação.....	174

Conhecimentos Gerais

1. Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do brasil, do estado do paraná e do município	181
2. Atualidades. Temas relevantes nos assuntos relacionados à economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas do município, do estado do paraná, do brasil e do mundo	214
3. Lei orgânica do município	215

Conhecimentos Específicos

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	267
2. Comunicação	270
3. Postura profissional e relações interpessoais	276
4. Redação de correspondências comerciais e documentos oficiais	278
5. Noções gerais sobre arquivo de documentos	287
6. Princípios básicos da administração	293
7. Serviços públicos: conceito, formas e meios de prestação dos serviços	295
8. Atos administrativos: conceito e espécies (gerais ou normativos, ordinatórios, negociais, enunciativos, punitivos)	307
9. Contratos administrativos: conceito e tipos	318
10. Licitações	333
11. Lei de licitações nº 14.133 De 2021	347

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO (COMPREENSÃO GERAL DO TEXTO)

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.

– **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.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma experiência comunicativa rica e diversificada.

MATEMÁTICA

TEORIA DOS CONJUNTOS

Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

Símbolos importantes

- \in : pertence
- \notin : não pertence
- \subset : está contido
- $\not\subset$: não está contido
- \supset : contém
- $\not\supset$: não contém
- $/:$ tal que
- \Rightarrow : implica que
- \Leftrightarrow : se, e somente se
- \exists : existe
- \nexists : não existe
- \forall : para todo(ou qualquer que seja)
- \emptyset : conjunto vazio
- \mathbb{N} : conjunto dos números naturais
- \mathbb{Z} : conjunto dos números inteiros
- \mathbb{Q} : conjunto dos números racionais
- \mathbb{I} : conjunto dos números irracionais
- \mathbb{R} : conjunto dos números reais

Representações

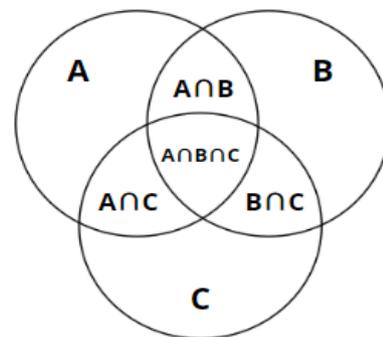
Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto
 $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$
- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos
 $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$

Enumerando esses elementos temos

$$B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$$

Através do Diagrama de Venn, que é uma representação gráfica que mostra as relações entre diferentes conjuntos, utilizando círculos ou outras formas geométricas para ilustrar as interseções e uniões entre os conjuntos.



Subconjuntos

Quando todos os elementos de um conjunto A pertencem também a outro conjunto B, dizemos que:

- A é subconjunto de B ou A é parte de B
- A está contido em B escrevemos: $A \subset B$

Se existir pelo menos um elemento de A que não pertence a B, escrevemos: $A \not\subset B$

Igualdade de conjuntos

Para todos os conjuntos A, B e C, para todos os objetos $x \in U$ (conjunto universo), temos que:

- $A = A$.
- Se $A = B$, então $B = A$.
- Se $A = B$ e $B = C$, então $A = C$.
- Se $A = B$ e $x \in A$, então $x \in B$.

Para saber se dois conjuntos A e B são iguais, precisamos apenas comparar seus elementos. Não importa a ordem ou repetição dos elementos.

Por exemplo, se $A = \{1, 2, 3\}$, $B = \{2, 1, 3\}$, $C = \{1, 2, 2, 3\}$, então $A = B = C$.

Classificação

Chama-se cardinal de um conjunto, e representa-se por #, o número de elementos que ele possui.

Por exemplo, se $A = \{45, 65, 85, 95\}$, então $\#A = 4$.

Tipos de Conjuntos:

- **Equipotente:** Dois conjuntos com a mesma cardinalidade.
- **Infinito:** quando não é possível enumerar todos os seus elementos
- **Finito:** quando é possível enumerar todos os seus elementos
- **Singular:** quando é formado por um único elemento
- **Vazio:** quando não tem elementos, representados por $S = \emptyset$ ou $S = \{ \}$.

Pertinência

Um conceito básico da teoria dos conjuntos é a relação de pertinência, representada pelo símbolo \in . As letras minúsculas designam os elementos de um conjunto e as letras maiúsculas, os conjuntos.

Por exemplo, o conjunto das vogais (V) é $V = \{a, e, i, o, u\}$

- A relação de pertinência é expressa por: $a \in V$. Isso significa que o elemento a pertence ao conjunto V.
- A relação de não-pertinência é expressa por: $b \notin V$. Isso significa que o elemento b não pertence ao conjunto V.

Inclusão

A relação de inclusão descreve como um conjunto pode ser um subconjunto de outro conjunto. Essa relação possui três propriedades principais:

- Propriedade reflexiva: $A \subset A$, isto é, um conjunto sempre é subconjunto dele mesmo.
- Propriedade antissimétrica: se $A \subset B$ e $B \subset A$, então $A = B$.
- Propriedade transitiva: se $A \subset B$ e $B \subset C$, então, $A \subset C$.

Operações entre conjuntos

1) União

A união de dois conjuntos A e B é o conjunto formado pelos elementos que pertencem a pelo menos um dos conjuntos.

$A \cup B = \{x | x \in A \text{ ou } x \in B\}$

Exemplo:

$A = \{1,2,3,4\}$ e $B = \{5,6\}$, então $A \cup B = \{1,2,3,4,5,6\}$

Fórmulas:

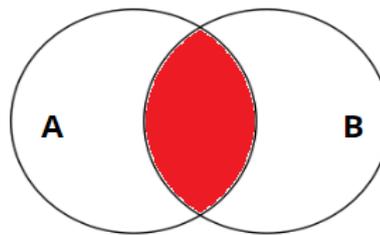
$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$

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

2) Interseção

A interseção dos conjuntos A e B é o conjunto formado pelos elementos que pertencem simultaneamente a A e B.

$A \cap B = \{x | x \in A \text{ e } x \in B\}$



Exemplo:

$A = \{a,b,c,d,e\}$ e $B = \{d,e,f,g\}$, então $A \cap B = \{d, e\}$

Fórmulas:

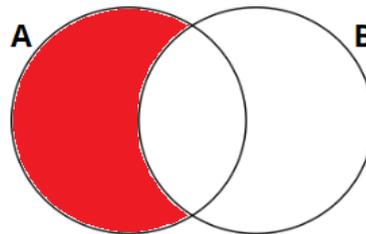
$n(A \cap B) = n(A) + n(B) - n(A \cup B)$

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

3) Diferença

A diferença entre dois conjuntos A e B é o conjunto dos elementos que pertencem a A mas não pertencem a B.

$A \setminus B$ ou $A - B = \{x | x \in A \text{ e } x \notin B\}$.



Exemplo:

$A = \{0, 1, 2, 3, 4, 5\}$ e $B = \{5, 6, 7\}$, então $A - B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$.

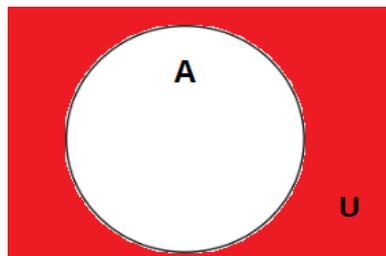
Fórmula:

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

4) Complementar

O complementar de um conjunto A, representado por \bar{A} ou A^c , é o conjunto dos elementos do conjunto universo que não pertencem a A.

$\bar{A} = \{x \in U | x \notin A\}$



INFORMÁTICA BÁSICA

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

O Microsoft Office 2019 é uma das versões mais completas e estáveis do conjunto de aplicativos de produtividade da Microsoft. Lançado como uma versão independente e sem necessidade de assinatura (diferente do Microsoft 365), ele oferece ferramentas poderosas para empresas, estudantes e profissionais que precisam de soluções eficientes para edição de documentos, criação de apresentações e análise de dados.

Com um conjunto de programas que incluem Word, Excel, PowerPoint, Outlook e outros aplicativos essenciais, o Office 2019 traz melhorias significativas em relação às versões anteriores, como novos recursos de edição, gráficos aprimorados, suporte a caneta digital e integração com serviços na nuvem.

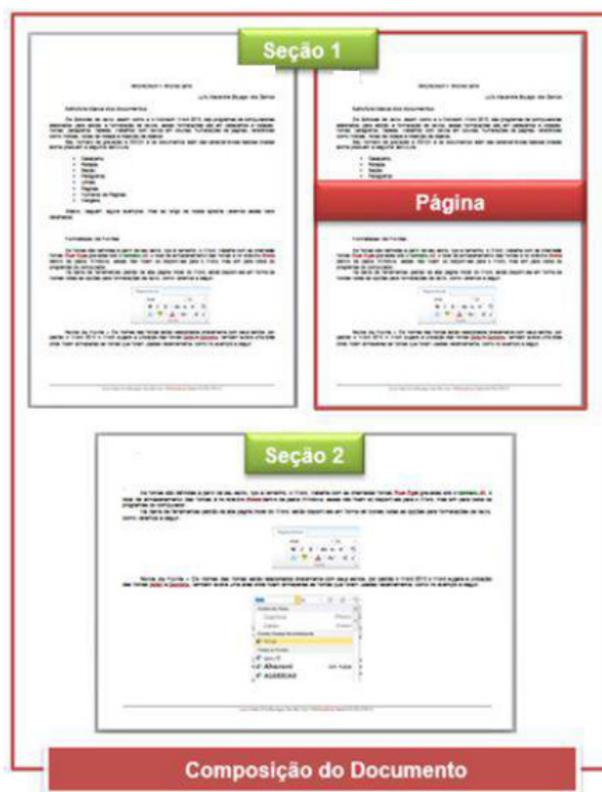
Dentre os aplicativos mais utilizados do pacote, destacam-se:

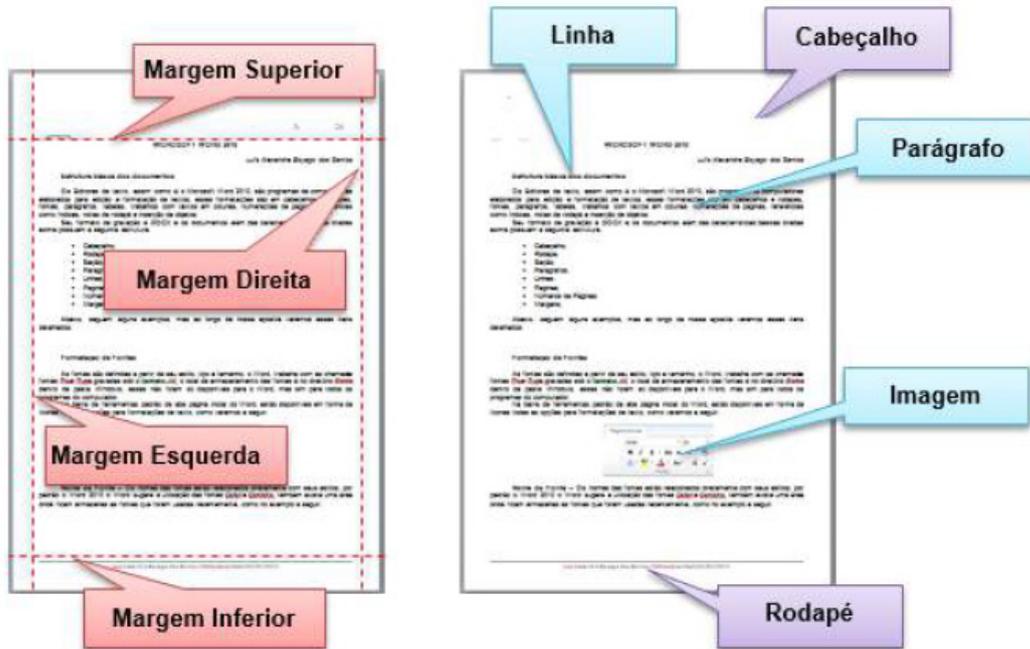
- **Microsoft Word 2019:** Processador de texto com novos recursos de edição e colaboração.
- **Microsoft Excel 2019:** Planilhas eletrônicas com novas funções e ferramentas de análise de dados.
- **Microsoft PowerPoint 2019:** Apresentações mais dinâmicas com transições avançadas e suporte a modelos 3D.

A seguir, abordaremos em detalhes esses aplicativos e suas principais novidades:

— WORD

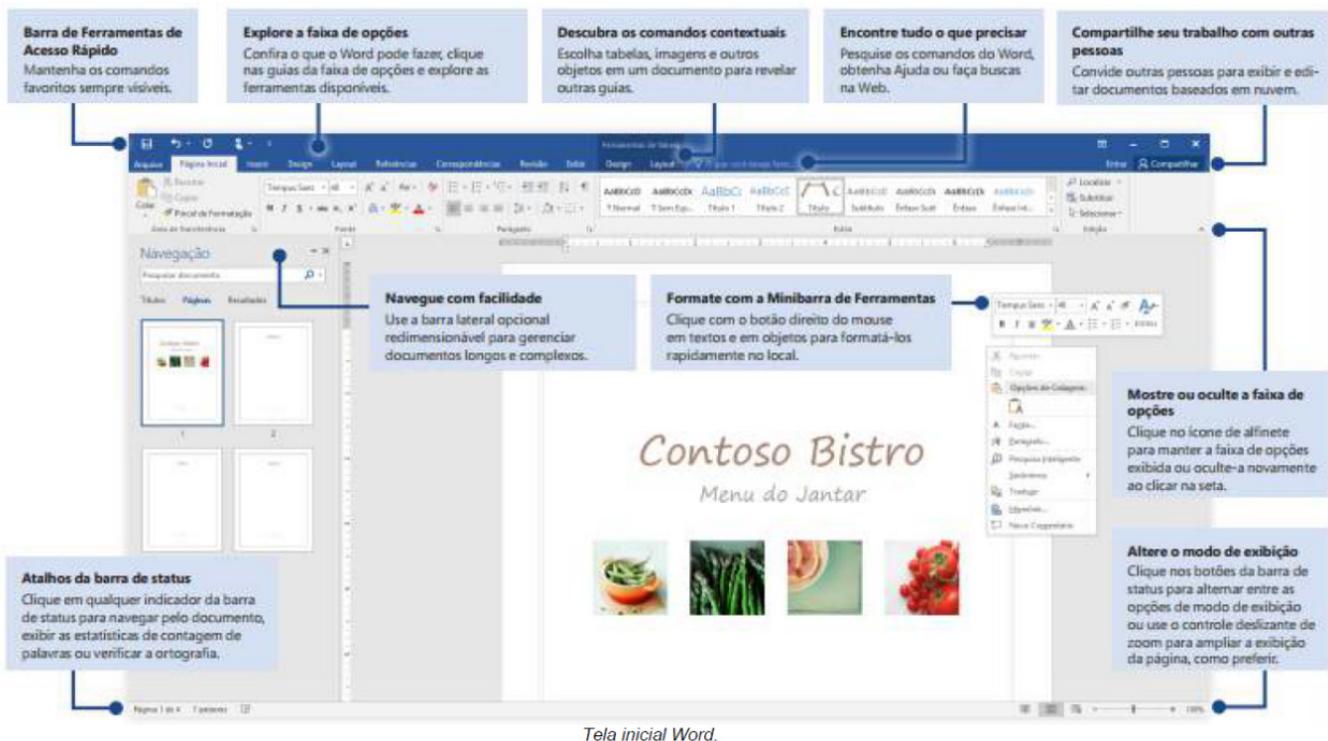
O Microsoft Word 2019 é uma versão avançada do popular editor de texto parte do Microsoft Office. Este programa é amplamente utilizado tanto em ambientes corporativos quanto pessoais para a criação e edição de documentos diversos.





Interface do Usuário

A interface do Word 2019 é intuitiva e amigável, projetada para facilitar a navegação e o acesso às suas numerosas ferramentas. A faixa de opções no topo contém abas como 'Home', 'Insert', 'Design', 'Layout', 'References', 'Mailings', 'Review' e 'View'. Cada aba possui grupos que organizam os comandos relacionados, facilitando o acesso à funções específicas.



Tela inicial Word.

CONHECIMENTOS GERAIS

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

BRASIL HISTÓRIA DO BRASIL

— Resumo

– A Era das Grandes Navegações (séculos XV e XVI) foi o processo que viabilizou a chegada dos portugueses ao território brasileiro.

– O território conhecido como Monte Pascoal, na Bahia, foi a primeira visão dos portugueses, na data de 22 de abril de 1500.

– A Carta de Pero Vaz de Caminha é o registro oficial de toda a constituição das terras brasileiras à primeira vista.

– Ilha de Vera Cruz foi o primeiro nome que os colonizadores deram à terra descoberta, antes de decidirem chamá-la de Brasil, em referência à resina presente árvore de tronco avermelhado e abundante no terreno, o Pau-Brasil.

– Pedro Álvares Cabral liderou a expedição formada por 1.200 homens distribuídos em 13 embarcações.

– No dia 26 de abril de 1500, foi realizada a primeira missa em território brasileiro.

– Em 1º de maio, os exploradores partiram para a Índia, seu destino inicial.

— Contextualização

As Grandes Navegações: as constantes expedições exploratórias foram organizadas e empreendidas pelos portugueses no século XV e se estenderam até o século seguinte na extensão do Oceano Atlântico. Os principais fatores que favoreceram essa iniciativa foram:

– Unificação territorial: as terras portuguesas foram fixadas no século XIII, com a tomada da região Sul de Portugal, que estavam em posse dos mouros, pelo então Rei D. Afonso III.

– Revolução de Avis: ocorrida no final do século XIV (1383-1385), essa reforma encerrou a dinastia Borgonha e deu início à dinastia de Avis (João, o mestre de Avis, passou a ser o Rei de Portugal).

– Estabilidade Política: a partir da Revolução, o governo português vivenciou uma grande solidez, o que viabilizou o desenvolvimento marítimo, entre outros avanços comerciais e tecnológicos.

– Geografia: a localização geográfica de Portugal favorecia o acesso às correntes oceânicas do Atlântico, o que, além de tudo, fazia de Lisboa um importante centro do comércio.

– Fechamento da via habitual que levava ao Oriente: em meados do século XVI, Portugal usufruía de mercadorias que eram raras na Europa, mas abundantes na Ásia. Incensos,

perfumes, especiarias como noz-moscada e pimenta do reino era muito valiosas. Por isso, com o fechamento da rota antiga, que passava pela cidade italiana de Constantinopla, os portugueses precisaram empenhar-se na exploração dos oceanos.

Tratado de Tordesilhas: acordo feito entre espanhóis e portugueses, que, como base em uma linha imaginária, dividiu o “Novo Continente”, como eram chamadas as terras da América do Sul.

– Expedição Espanhola: os portugueses foram pioneiros na exploração dos oceanos e, naturalmente, donos das maiores descobertas. A expedição de Cristóvão Colombo, iniciada em outubro de 1492 e subsidiada pelo governo espanhol, foi a única exceção do predomínio português nessas empreitadas.

– Disputa: após a chegada de Colombo à América (1492), os territórios descobertos passaram a ser concorridos entre espanhóis e portugueses. Na tentativa de reprimir a expansão de seus concorrentes, Portugal propôs acordos que ficaram conhecidos como Inter Caetera (1493) e Tratado de Tordesilhas (1494). Os contratos dividiram as terras recém descobertas entre as duas nações, sendo que o segundo determinou a divisão da seguinte forma: os territórios a oeste da linha pertenceriam à Espanha; a extensão a leste ficariam com Portugal.

– **Brasil colônia (1530–1815): Capitânicas hereditárias, economia, extrativismo vegetal, extraívismo mineral, pecuária, escravidão, organização político-administrativa, expansão territorial**

Capitânicas Hereditárias: assim eram chamadas as divisões de terras que, juntas, formaram a primeira administração territorial implantada pelo Rei João III, no ano de 1534, durante o período de colonização da América Portuguesa. No processo, 15 áreas foram separadas, formando 14 capitânicas (a de São Vicente foi dividida em duas); estas foram cedidas aos beneficiários, nobres cidadãos portugueses. A estruturação do território em capitânicas, que se estendiam de norte ao sul por toda extensão continental brasileira, não se sustentou por um longo período, tendo seu fim com o surgimento do Governo Federal, em 1548.

– Administração: parte dos poderes do rei era outorgada aos chamados donatários, que, com isso, ficavam responsáveis pela governança do local, e, como contrapartida, arrecadavam tributos dos habitantes, tendo que repassar à coroa portuguesa parte dessa arrecadação.

– Donatário: era a principal autoridade da capitania, sendo encarregado de pelo seu desenvolvimento autônomo (ou seja, sem auxílio financeiro).

– Vínculo formal: a relação era legalizada entre cada donatário e a Coroa portuguesa por meio de dois documentos: a Carta de Doação, que outorgava a propriedade, e a Carta Foral, que estabelecia os direitos e os deveres de cada uma das partes.

Economia: a economia do Brasil colonial se desenvolveu no ápice do mercantilismo, e se firmou sobre três eixos: as grandes propriedades, o fornecimento de cana-de-açúcar e outros itens alimentícios à metrópole e a extração de metais preciosos. Este último se dava, fundamentalmente, com base no trabalho escravo. Os interesses comerciais da Coroa, a quem eram destinadas as atividades econômicas, estas eram predominantemente baseados em políticas comerciais voltadas para os mercados estrangeiros, com vistas monopolização e à arrecadação de tributos à coroa. As atividades econômicas do período foram:

- exploração do pau-brasil: foi a primeira atividade econômica do Brasil Colonial, mas não se prolongou por muito tempo, pois a madeira entrou em escassez na região da Mata Atlântica, devido à extração desenfreada

- tráfico negreiro
- cultivo de cana-de-açúcar
- mineração
- exploração de diamantes
- pecuária
- agricultura diversificada: cultivo, produção e exportação de produtos como tabaco, algodão, tabaco e cacau, principalmente
- cultivo e exportação de café

Extrativismo vegetal: basicamente, o termo extrativismo engloba o universo de atividade de colheita de produtos da natureza, sejam de origem mineral, animal ou vegetal (por exemplo, madeira, frutos, raízes e látex). Foi a primeira atividade econômica da Humanidade, precursora da pecuária e da agricultura. A atividade extrativista é realizada em tipos de plantas que nascem espontaneamente na natureza (sem a necessidade de cultivo pelo ser humano). No Brasil Colônia, a retirada do pau-brasil era a principal prática do extrativismo.

Extrativismo mineral: desde a era colonial, a mineração é responsável pelos produtos que mais são exportados pelo Brasil, constituindo-se em uma pauta muito relevante para abalança comercial brasileira. A presença de diversos minérios no solo, como ferro, ouro, prata, alumínio, zinco, manganês, cromo, níquel e tungstênio, foi o que favoreceu o extrativismo no território brasileiro.

Pecuária: as primeiras reses foram trazidas pelos portugueses para auxiliar no transporte de pessoas e carregamentos, para consumo alimentar e para realização de tração animal, ou seja, a criação de animais como atividade econômica teve seu início no Brasil já no processo de colonização. A quantidade de gado em terras brasileiras expandiu-se em pouco tempo, o que levou a um impasse com os cultivadores de cana-de-açúcar, pois a população bovina começou a invadir os campos que estavam destinados à atividade açucareira. Esse problema foi resolvido com a concentração do gado apenas nas áreas do interior, pois a cana-de-açúcar se desenvolvia melhor em regiões litorâneas.

Escravidão: o trabalho escravo e o tráfico de escravizados eram a base da economia do Brasil colonial. Na metade do século XVI, ocasião em que a escassez de pau-brasil levou à substituição dessa atividade pelo cultivo da cana-de-açúcar, ocorreram as primeiras tentativas de escravização dos povos indígenas. O trabalho compulsório dos nativos foi exercido em

diferentes regiões do Brasil até meados do século XVIII. A caça ao índio era um negócio local e os ganhos obtidos com sua venda permaneciam nas mãos dos colonos, sem lucros para Portugal. Por isso, a escravidão indígena foi gradativamente enfiada pela metrópole e substituída pela escravidão negra.

- Escravidão negra: a primeira leva de escravos negros que chegou ao Brasil veio da Guiné, na expedição de Martim Afonso de Souza, em 1530. A partir de 1559, o comércio negreiro se intensificou. A Coroa portuguesa autoriza cada senhor de engenho a comprar até 120 escravos por ano. – Tráfico de escravos: essa atividade foi muito vantajosa para o comércio colonial e também para a Coroa, que ficava com parte dos lucros. O tráfico negreiro foi regularizado em 1568, pelo governador-geral Salvador Correa de Sá.

Expansão Político-administrativa: com o fim das capitâncias hereditárias, em 1548, foi instituído o Governo Geral, com a finalidade de centralização do poder, para maior controle de Portugal.

- Início: o primeiro governador geral foi Tomé de Souza, a quem coube a responsabilidade de combate à resistência dos nativos, expansão da agricultura e defesa territorial. A partir de 1720, os governadores passaram a ser intitulados vice-rei.

- Primeiras instituições: as primeiras câmaras municipais eram constituídas por funcionários de confiança (almotacés), juizes ordinários e vereadores. A estes, cabiam as decisões políticas e econômicas locais. Esses “homens-bons”, como também eram chamados, eram os ricos e donos das terras.

- Fim: a chegada da coroa portuguesa ao Brasil, em 1808, pôs fim ao sistema.

Expansão Territorial: esse processo se deu com a expansão das fronteiras da zona brasileira, que teve início como a chegada dos portugueses ao território, e terminou em 1750, com o Tratado de Madri. A expansão do território brasileiro se deu em função da União Ibérica (1580-1640), que invalidou o Tratado de Tordesilhas. Outros fatores que contribuíram para esse processo foram:

- multiplicidade das atividades econômicas desenvolvidas no período
- colonial expansão demográfica

— **Independência do Brasil (1822): a nomeação do príncipe regente d. pedro i, dia do fico, reconhecimento da independência do Brasil**

Independência do Brasil

Em 7 de setembro de 1822, o Brasil se consolidou uma nação independente, a partir da proclamação de D. Pedro I, que, às margens do Rio Ipiranga, bradou o emblemático grito “Independência ou Morte”. Em 1946, foi criada uma Lei federal que instituiu a data como feriado nacional.

Nomeação do Príncipe Regente: de 1821 a 1822, D. Pedro I exerceu o ofício de príncipe regente do Brasil. O caráter provisório desse governo se deu pelo fato de que D. Pedro ainda não havia sido proclamado Imperador. Na ocasião, D. João VI deixou o comando do país a cargo do filho para poder retomar a Portugal, pois seu país enfrentava uma importante reforma

Auxiliar Administrativo

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PESSOALMENTE E POR TELEFONE

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

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

— 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.

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

Cortesia

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

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao

atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

Interesse

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

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

— Práticas para um Atendimento de Qualidade

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