



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
- × Questões gabaritadas
- × 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/>



SANTANÓPOLIS - BA

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANÓPOLIS
- BAHIA

Assistente Administrativo e
Assistente de Gestão

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

CÓD: SL-119AG-25
7908433281948

Língua Portuguesa

1. Leitura, compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	9
2. Estabelecer relações entre sequência de fatos ilustrados	10
3. Domínio da norma padrão de português contemporâneo	10
4. Gêneros e tipologia textual.....	11
5. Estruturação do texto e dos parágrafos	13
6. Articulação do texto: pronomes e expressões referenciais, nexos, operadores sequenciais	14
7. Significação contextual de palavras e expressões.....	15
8. Equivalência e transformação de estruturas.....	16
9. Sintaxe: processos de coordenação e subordinação.....	21
10. Pontuação	24
11. Estrutura e formação de palavras	26
12. Funções das classes de palavras; Classes Gramaticais: (Substantivos; Artigos; Adjetivos; Pronomes; Numerais; Verbos; Advérbios; Preposições; Conjunções e Interjeições); masculino e feminino	27
13. Flexão nominal e verbal; Emprego de tempos e modos verbais	36
14. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	38
15. Concordância nominal e verbal	39
16. Regência nominal e verbal.....	40
17. Ortografia oficial	43
18. Acentuação gráfica.....	45
19. Emprego do sinal indicativo de Crase	47
20. Diminutivo e aumentativo	48
21. Relação sintático-semântica	52
22. Coesão e coerência	53

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Princípio da Regressão ou Reversão	61
2. Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa.....	61
3. Lógica matemática qualitativa	66
4. Sequências lógicas envolvendo números, letras e figuras	69
5. A numeração decimal	71
6. Conjunto dos números naturais: operações e resoluções de problemas. Conjunto dos números inteiros relativos: Operações e resoluções de problemas. Conjunto dos números racionais. Conjunto dos números reais. Números fracionários: operações com números fracionários; resoluções de problemas. Frações e números decimais: Operações com números decimais.....	72
7. Múltiplos e divisores de um número natural: divisibilidade; máximo divisor comum; mínimo múltiplo comum.....	84
8. Sistema Métrico Decimal	87
9. Resolução de equações do 1º grau. Resolução de problemas. Equações do 2º grau. Resolução de problemas.....	91
10. Razão e proporção. Propriedades das proporções. Divisão proporcional	94
11. Média aritmética simples e ponderada	98
12. Regra de três simples. Regra de três, composta	99
13. Porcentagem, juros simples e montante	100

14. Operações com polinômios. Produtos notáveis. Fatoração.....	104
15. Sistemas de equações do 1º grau com duas incógnitas.....	109
16. Funções: Função do 1º grau. Função quadrática. Função exponencial. Função logarítmica	110
17. Análise Combinatória.....	123
18. Perímetro de figuras planas. Áreas de figuras planas (triângulos, quadriláteros, círculos e polígonos regulares)	126
19. Relações métricas e trigonométricas nos triângulos retângulos: aplicação do teorema de Pitágoras	128
20. Geometria sólida: prismas e pirâmides, cilindros e cones, esfera - áreas e volumes	132
21. Conjuntos: As relações de pertinência; Inclusão e igualdade; Operações entre conjuntos, união, interseção e diferença	136

Conhecimentos Gerais e Legislação Municipal

1. Conhecimentos sobre o Município de Santanópolis: Aspectos históricos e econômicos. Emancipação Política. Administração Municipal. Poder Legislativo. Poder Executivo. Localização. Limites. Recursos Naturais. Clima. Relevo. Vegetação. Ocorrências Minerais. Agricultura. Manifestações Religiosas e Folclóricas	143
2. Conhecimentos sobre o Estado da Bahia: Aspectos históricos e econômicos. Emancipação Política. Administração Estadual. Poder Legislativo. Poder Executivo. Poder Judiciário. Localização. Limites. Recursos Naturais. Clima. Relevo. Vegetação. Ocorrências Minerais. Agricultura, Manifestações Religiosas e Folclóricas	145
3. Legislação Municipal: Lei Orgânica do Município de Santanópolis.....	153
4. Lei Municipal nº 001/2011, que dispõe sobre a Consolidação da Legislação Pessoal do Município de Santanópolis	154
5. Constituição Federal de 1988: dos Municípios (arts. 29-31).....	186
6. Conhecimentos em Informática: Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos (Word), planilhas (Excel), apresentações (PowerPoint). Microsoft Office (versão 2007 e superiores)	188
7. Windows 10.....	200
8. Sistemas operacionais Windows 10 e 11. Atalhos de teclado, ícones, área de trabalho e lixeira.....	200
9. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet, extranet e intranet.....	210
10. Correio eletrônico	213
11. Computação em nuvem.....	215
12. Protocolos	217
13. Hardware	218
14. Programas de navegação	220
15. Malwares	226
16. Atualidades: Nível nacional e internacional.....	228

Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo e Assistente de Gestão

1. Técnicas de Comunicação; Qualidade no atendimento ao público; Formas de atendimento ao público e ao telefone.....	233
2. Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos	236
3. Relações Humanas no trabalho	237
4. Noções de Protocolo.....	237
5. O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento.....	238

ÍNDICE

6. Classificação da Correspondência; Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc	240
7. Uso do Correio Eletrônico e da Internet	244
8. Noções de Contabilidade: princípios e convenções; Escrituração: contábil e conciliação de contas, conceitos básicos de ativo, passivo, receita, despesa, investimento	244
9. Noções de CLT: Noções de Direito do Trabalho.....	250
10. Noções de Direito Administrativo: Servidores públicos: Conceito e classificação; Deveres e proibições dos servidores públicos; Regime disciplinar dos servidores públicos; Sanções disciplinares; Responsabilidade civil dos servidores públicos.....	256
11. Processo administrativo disciplinar: apuração preliminar e sindicância.....	273
12. Atos administrativos: ato administrativo e fato administrativo, conceito, classificação, espécies de ato administrativo, existência, validade, eficácia do ato administrativo, elementos e pressupostos, atributos, extinção e modificação do ato administrativo, revogação, retificação, invalidação, convalidação.....	279
13. Contratos administrativos: conceito, peculiaridades e interpretação; Formalização, execução, inexecução, revisão e rescisão	293
14. Noções de Administração Pública.....	308
15. Processo administrativo no âmbito da Administração e Legislação vigente.....	312
16. Princípios da explícitos e implícitos da Administração Pública	318
17. Poderes da Administração Pública; Uso e abuso do poder.....	328
18. Conhecimentos em Informática: Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos (Word), planilhas (Excel), apresentações (PowerPoint); Microsoft Office (versão 2007 e superiores); Sistemas operacionais Windows 10 e 11; Organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas; Atalhos de teclado, ícones, área de trabalho e lixeira. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet; Correio eletrônico; Computação em nuvem; Protocolos; Hardware; Programas de navegação; Segurança na internet: Malware.....	335
19. Lei Federal nº 14.133/2021 (Licitações e Contratos Administrativos)	335
20. Lei Federal nº 12.527/2011 e suas alterações (Lei de Acesso à Informação).....	379
21. Lei Federal nº 13.709/2018 e suas alterações (Lei Geral de Proteção de Dados	386

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DE GÊNEROS VARIADOS

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas.

Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

COMPREENSÃO DE TEXTOS

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

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

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

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

Exemplo de compreensão e interpretação de textos:

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

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

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



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

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Alternativa A – Correta: A inclusão social está garantida na Constituição Federal de 1988, especialmente nos artigos que tratam dos direitos fundamentais e da educação (art. 205 e art. 206), bem como na garantia de acesso à educação para pessoas com deficiência (art. 208, III).

Alternativa B – Incorreta: O complemento “mais ou menos severas” refere-se às deficiências mencionadas no texto, e não às leis. Assim, a afirmação de que “as leis podem ser mais ou menos severas” não tem respaldo no trecho fornecido.

Alternativa C – Correta: O direito à educação é universal, ou seja, abrange todas as pessoas, incluindo aquelas com ou sem deficiência. Isso está de acordo com o trecho apresentado.

Alternativa D – Correta: O texto menciona explicitamente a inclusão de pessoas com deficiências permanentes ou temporárias, confirmando a afirmação.

Alternativa E – Correta: A expressão “educação para todos” inclui também as pessoas com deficiência, o que está claramente expresso no texto.

Resposta: Letra B.

ESTABELECEM RELAÇÕES ENTRE SEQUÊNCIA DE FATOS ILUSTRADOS

Compreender um texto ou uma narrativa visual exige identificar como os acontecimentos e descrições se organizam. Ao observar uma sequência de fatos ilustrados, é possível estabelecer relações de ordem temporal e espacial, que orientam a compreensão do leitor. A sequência temporal mostra a progressão dos eventos no tempo, enquanto a sequência espacial organiza a disposição dos elementos no espaço. Essas formas de organização são fundamentais para garantir clareza, coesão e facilitar a interpretação, seja em histórias, descrições ou relatos.

SEQUÊNCIA TEMPORAL

A sequência temporal organiza as informações de acordo com a ordem em que os eventos ocorrem no tempo. Essa organização cronológica é importante para narrativas e relatos históricos, ajudando o leitor a entender a progressão dos acontecimentos.

Indicadores temporais como “primeiro”, “em seguida”, “então”, “finalmente” ou datas específicas ajudam a estabelecer essa sequência e guiam o leitor através da linha do tempo do texto. A coerência temporal é essencial para a clareza narrativa e para evitar confusões sobre a ordem dos fatos.

Exemplo:

Sequência temporal: “Em 1888, o Brasil aboliu a escravidão. Dois anos depois, foi proclamada a República.”

SEQUÊNCIA ESPACIAL

A sequência espacial organiza as descrições de acordo com a localização dos elementos no espaço. Ela é comum em textos que envolvem descrições de ambientes, objetos ou pessoas. Nessa organização, o autor pode descrever de cima para baixo, da esquerda para a direita ou de outra forma que ajude o leitor a visualizar o cenário.

Essa técnica é útil em descrições detalhadas, permitindo que o leitor construa mentalmente uma imagem clara do que está sendo descrito. Termos como “ao lado”, “acima”, “à direita” ou “próximo de” são usados para estabelecer relações espaciais.

Exemplo:

Sequência espacial: “No canto da sala, havia uma poltrona vermelha. Ao lado dela, uma pequena mesa de vidro.”

DOMÍNIO DA NORMA PADRÃO DE PORTUGUÊS CONTEMPORÂNEO

A Linguagem Culta ou Padrão

É aquela ensinada nas escolas e serve de veículo às ciências em que se apresenta com terminologia especial. É aplicada pelas pessoas instruídas das diferentes classes sociais e caracteriza-se pela obediência às normas gramaticais. Tem o uso comum na linguagem escrita e literária, reflete o prestígio social e cultural. Além disso, é mais artificial, mais estável, e menos sujeita a variações. Entretanto, está presente nas aulas, conferências, sermões, discursos políticos, comunicações científicas, noticiários de TV, programas culturais etc.

Ouvindo e lendo é que você aprenderá a falar e a escrever bem. Procure ler muito, ler bons autores, para redigir bem.

A aprendizagem da língua inicia-se em casa, no contexto familiar, que é o primeiro círculo social para uma criança. A criança imita o que ouve e aprende, aos poucos, o vocabulário e as leis combinatórias da língua.

Um falante ao entrar em contato com outras pessoas em diferentes ambientes sociais como a rua, a escola e etc., começa a perceber que nem todos falam da mesma forma. Há pessoas que falam de forma diferente por pertencerem a outras cidades ou regiões do país, ou por fazerem parte de outro grupo ou classe social. Essas diferenças no uso da língua constituem as variedades linguísticas.

Certas palavras e construções que empregamos acabam denunciando quem somos socialmente, ou seja, em que região do país nascemos, qual nosso nível social e escolar, nossa formação e, às vezes, até nossos valores, círculo de amizades e hobbies. O uso da língua também pode informar nossa timidez, sobre nossa capacidade de nos adaptarmos às situações novas e nossa insegurança.

A norma culta é a variedade linguística ensinada nas escolas, contida na maior parte dos livros, registros escritos, nas mídias televisivas, entre outros. Como variantes da norma padrão aparecem: a linguagem regional, a gíria, a linguagem específica de grupos ou profissões.

O ensino da língua culta na escola não tem a finalidade de condenar ou eliminar a língua que falamos em nossa família ou em nossa comunidade. O domínio da língua culta, somado ao domínio de outras variedades linguísticas, torna-nos mais preparados para comunicarmos nos diferentes contextos lingüísticos, já que a linguagem utilizada em reuniões de trabalho não deve ser a mesma utilizada em uma reunião de amigos no final de semana.

Portanto, saber usar bem uma língua equivale a saber empregá-la de modo adequado às mais diferentes situações sociais de que participamos.

A norma culta é responsável por representar as práticas linguísticas embasadas nos modelos de uso encontrados em textos formais. É o modelo que deve ser utilizado na escrita, sobretudo nos textos não literários, pois segue rigidamente as regras gramaticais. A norma culta conta com maior prestígio social e normalmente é associada ao nível cultural do falante: quanto maior a escolarização, maior a adequação com a língua padrão.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO

PRINCÍPIO DA REGRESSÃO OU REVERSÃO

Princípio da regressão é uma abordagem que visa encontrar um valor inicial requerido pelo problema com base em um valor final fornecido. Em outras palavras, é um método utilizado para resolver problemas de primeiro grau, ou seja, problemas que podem ser expressos por equações lineares, trabalhando de forma inversa, ou “de trás para frente”.

Esteja atento:

Você precisa saber transformar algumas operações:

– **Soma** – a regressão é feita pela **subtração**.

– **Subtração** – a regressão é feita pela **soma**.

– **Multiplicação** – a regressão é feita pela **divisão**.

– **Divisão** – a regressão é feita pela **multiplicação**

Exemplo:

1. SENAI

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

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

Resolução:

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

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

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

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

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

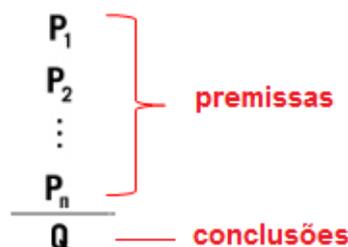
Como o valor de X representa uma dívida representamos com o sinal negativo: a dívida era de R\$ -200,00.

Resposta: C.

LÓGICA DEDUTIVA, ARGUMENTATIVA E QUANTITATIVA

LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO

Um argumento refere-se à declaração de que um conjunto de proposições iniciais leva a outra proposição final, que é uma consequência das primeiras. Em outras palavras, um argumento é a relação que conecta um conjunto de proposições, denotadas como P1, P2,... Pn, conhecidas como premissas do argumento, a uma proposição Q, que é chamada de conclusão do argumento.



Exemplo:

P1: Todos os cientistas são loucos.

P2: Martiniano é louco.

Q: Martiniano é um cientista.

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

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

Argumentos Válidos

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

Exemplo de silogismo:

P1: Todos os homens são pássaros.

P2: Nenhum pássaro é animal.

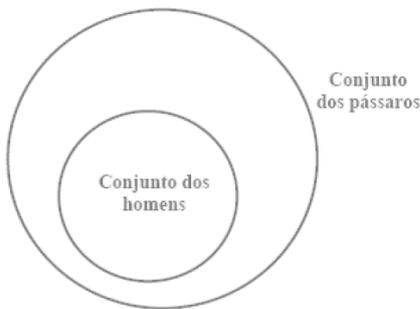
C: Logo, nenhum homem é animal.

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

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

Como determinar se um argumento é válido?

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



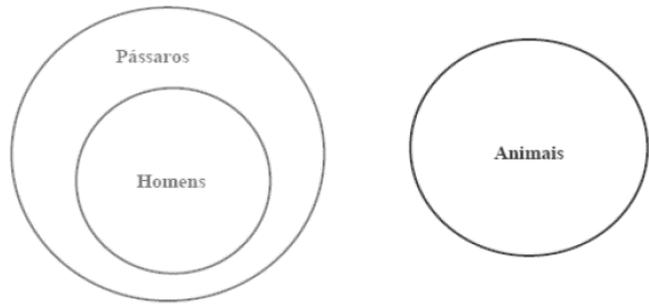
Note-se que todos os elementos do conjunto menor (homens) estão contidos no conjunto maior (pássaros), diminuindo que todos os elementos do primeiro grupo pertencem também ao segundo. Esta é a forma padrão de representar graficamente a afirmação “Todo A é B”: dois círculos, com o menor dentro do maior, onde o círculo menor representa o grupo classificado após a expressão “Todo”.

Quanto à afirmação “Nenhum pássaro é animal”, a palavra-chave aqui é “Nenhum”, que transmite a ideia de completa separação entre os dois conjuntos incluídos.



A representação gráfica da afirmação “Nenhum A é B” sempre consistirá em dois conjuntos distintos, sem sobreposição alguma entre eles.

Ao combinar as representações gráficas das duas indicações mencionadas acima e analisá-las, obteremos:



Ao analisar a conclusão de nosso argumento, que afirma “Nenhum homem é animal”, e compará-la com as representações gráficas das metas, questionamos: essa conclusão decorre logicamente das metas? Definitivamente, sim!

Percebemos que o conjunto dos homens está completamente separado do conjunto dos animais, diminuindo uma dissociação total entre os dois. Portanto, concluímos que este argumento é válido.

Argumentos Inválidos

Um argumento é considerado inválido, também chamado de ilegítimo, mal formulado, falacioso ou sofisma, quando as propostas apresentadas não são capazes de garantir a verdade da conclusão.

Por exemplo:

P1: Todas as crianças gostam de chocolate.

P2: Patrícia não é criança.

C: Logo, Patrícia não gosta de chocolate.

Este exemplo ilustra um argumento inválido ou falacioso, pois as premissas não estabelecem de maneira conclusiva a veracidade da conclusão. É possível que Patrícia aprecie chocolate, mesmo não sendo criança, uma vez que a proposta inicial não limite o gosto por chocolate exclusivamente para crianças.

Para demonstrar a invalidez do argumento supracitado, utilizaremos diagramas de conjuntos, tal como foi feito para provar a validade de um argumento válido. Iniciaremos com as primeiras metas: “Todas as crianças gostam de chocolate”.



Examinemos a segunda premissa: “Patrícia não é criança”. Para obrigar, precisamos referenciar o diagrama criado a partir da primeira localização e determinar a localização possível de Patrícia, levando em consideração o que a segunda localização estabelece.

CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

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

ORIGEM

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

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

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

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

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

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

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

O adjetivo gentílico de quem nasce em Santanópolis é SANTANOPOLINENSE.

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

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

EMANCIPAÇÃO POLÍTICA

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

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

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

LOCALIZAÇÃO

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

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

LIMITES

Santanópolis faz limites com os seguintes municípios.

NORTE: Lamarão;

SUL: Coração de Maria;

LESTE: Água Fria e Irará;

OESTE: Feira de Santana e Santa Bárbara.

DISTRITO, POVOADOS E VILAREJOS

O município possui um distrito: Boa Espera.

Povoados: Alto Alegre, Rodeador e Quilombo;

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

EXTENÇÃO GEOGRÁFICA

A área territorial do município é de 222,686 km².

Possui uma densidade demográfica de 39,14 hab/km²

Tendo como coordenadas geográficas 12° 01' 100" de latitude sul e 38° 56' 00" de longitude oeste e 262 m de altitude e o Fuso Horário –UCT-3.

POPULAÇÃO

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

CLIMA

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

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

VEGETAÇÃO

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

Sua topologia é caracterizada por tabuleiros e planalto costeiro.

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

HIDROGRAFIA

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

RECURSOS NATURAIS

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

RELEVO

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

OCORRÊNCIAS MINERAIS

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

PREFEITOS

João Nery de Cerqueira – 1963-1966

Eutrópio dos Santos Brito (interino) – 1966

Dário Brito de Oliveira (interventor) – 1966

José Tavares Filho – 1967-1970

Carlos Amado Flores Campos – 1971-1972

José Tavares Filho – 1973-1976

Eduardo Gomes de Brito – 1977-1982

José Tavares Filho – 1983-1988

João Catarino Ribeiro de Cerqueira – 1989-1992

Eduardo Gomes de Brito – 1993

Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 1993-1996

Manoel Alves da Silva – 1997-2000

Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 2001-2004

Mário Paulo Fernandes Ribeiro – 2005-2008

Juarez Almeida Tavares – 2009-2012

Juarez Alemida Tavares – 2013-2016

José Florin Lima Santos – 2017-2020

Gilson Cerqueira Almeida – 2025-Atual

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL: EXECUTIVO E LEGISLATIVO

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

PODER EXECUTIVO

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

PODER LEGISLATIVO

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

ECONOMIA, AGRICULTURA E CULTURA POPULAR

AGRICULTURA

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

ECONOMIA

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

MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS E FOLCLÓRICAS

A religiosidade está profundamente enraizada na cultura santanopolitana. As festas em homenagem à padroeira Santa Ana movimentam o calendário local, reunindo moradores e visitantes. Além disso, o São João e outras festas populares mantêm vivas as tradições nordestinas com música, dança e culinária típica.

Destaque também para grupos de reisado, quadrilhas juninas e manifestações afro-brasileiras, que representam a diversidade cultural e histórica da cidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo e Assistente de Gestão

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

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

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

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

► Comunicabilidade

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

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e

objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

► Apresentação

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

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.