



COHAVEL-PR

COMPANHIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO DE CASCAVEL - PARANÁ

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Conhecimentos em Informática
- ▶ Matemática/Raciocínio Lógico
- ▶ Ética e Cidadania
- ▶ Conhecimentos Específicos

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL N° 001/2026



BÔNUS

ÁREA DO **CONCURSEIRO**

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



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/>





COHAVEL PR

COMPANHIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO DE
CASCAVEL - PARANÁ - PR

Auxiliar Administrativo

Nº 001/2026

CÓD: SL-037AB-26
7908433294764

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.....	20
9. Concordância nominal, concordância verbal	25
10. Uso da crase.....	26
11. Pontuação	27
12. Acentuação gráfica.....	29

Conhecimentos em Informática

1. Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office.....	37
2. Sistema operacional: Windows; Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	83
3. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet	105
4. Certificação e assinatura digital	108
5. Segurança da Informação	109

Matemática/Raciocínio Lógico

1. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações	119
2. Teoria dos conjuntos.....	123
3. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	126
4. Funções exponenciais. Logaritmos	128
5. Análise Combinatória e binômio de Newton	136
6. Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares.....	140
7. Números complexos	149
8. Raciocínio lógico	152
9. Polinômios. Produtos notáveis	153
10. Equações de 1º e 2º Grau. Problemas	158
11. Probabilidades	160
12. Fatoração. Potenciação.....	163
13. Regra de três simples e composta	165

ÍNDICE

14. Juros simples e compostos	166
15. Razão e proporção, Grandezas proporcionais.....	168
16. Porcentagem.....	169
17. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	171
18. Média aritmética simples e ponderada	174
19. Geometria: Forma, perímetro, área, volume e ângulo	175
20. Geometria analítica.....	187
21. Progressão aritmética. Progressão geométrica	192
22. Sistema Monetário Brasileiro.....	195

Ética e Cidadania

1. Boas maneiras.....	201
2. Comportamento no ambiente de trabalho; Ética no Serviço Público.....	203
3. Sustentabilidade	209
4. Integridade política.....	212

Conhecimentos Específicos Auxiliar Administrativo

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	217
2. Comunicação	220
3. Liderança e poder	226
4. Conflito e negociação.....	227
5. Postura profissional e relações interpessoais	227
6. Aspectos gerais da redação oficial, comunicações oficiais, fundamentos da elaboração normativa, técnica legislativa e atos normativos	227
7. Noções gerais sobre arquivo de documentos; Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 – Política nacional de arquivos públicos e privados	237
8. Princípios básicos da administração pública.....	239
9. Estrutura da Administração Pública: elementos e poderes de Estado, organização do Estado e da Administração, entidades políticas e administrativas, órgãos e agentes públicos; Organização do serviço público	243
10. Poderes administrativos.....	247
11. Atos administrativos: conceito, requisitos, atributos, classificação, espécies, invalidação dos atos administrativos.....	254
12. Contratos administrativos: conceito, peculiaridades, tipos de contratos administrativos; Lei de Licitações nº 14.133 de 2021	267
13. Serviços públicos: conceito, classificação, regulamentação e controle, competência para prestação de serviço, formas e meios de prestação do serviço	328
14. Normas constitucionais pertinentes aos servidores públicos.....	340
15. Responsabilidades dos servidores.....	352

LÍNGUA PORTUGUESA

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.

CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

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.

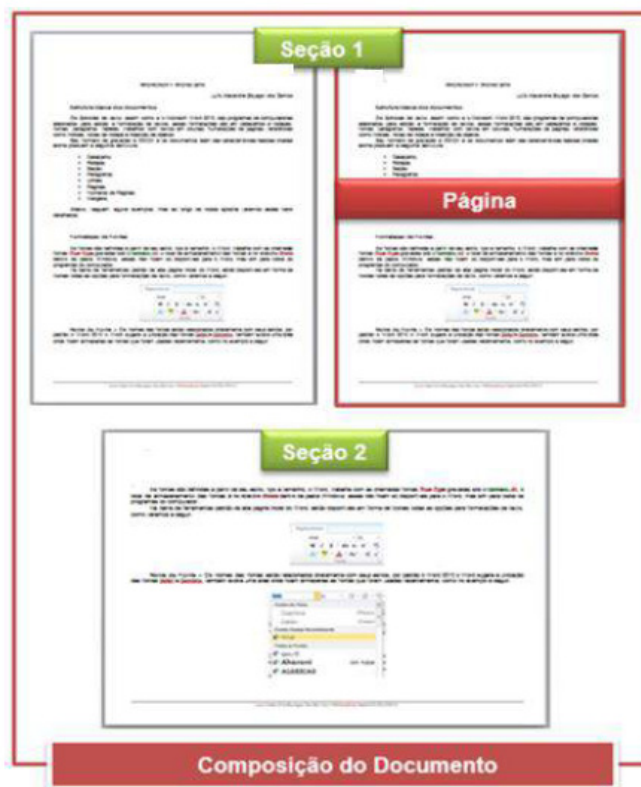
Dentre os aplicativos mais utilizados do pacote, destacam-se:

- **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.

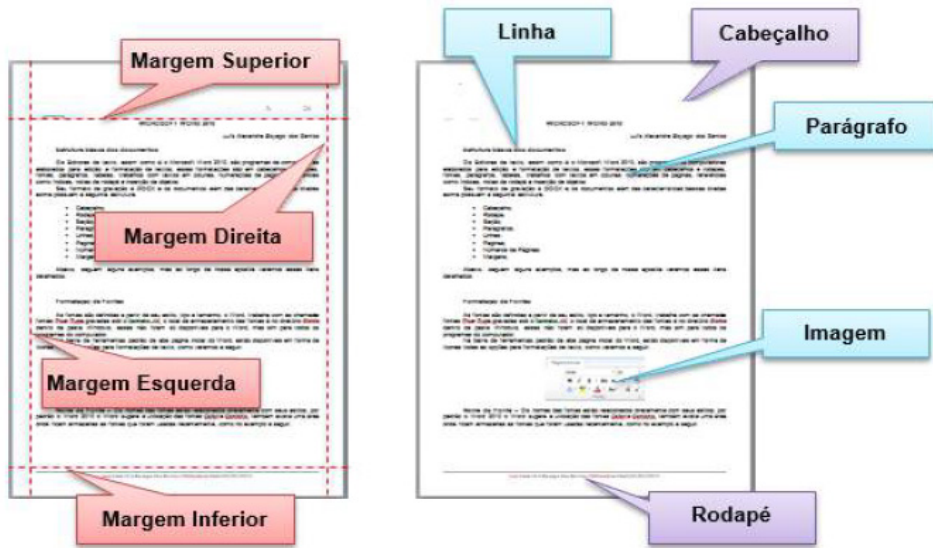
A seguir, abordaremos em detalhes esses aplicativos e suas principais novidades:

► 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.

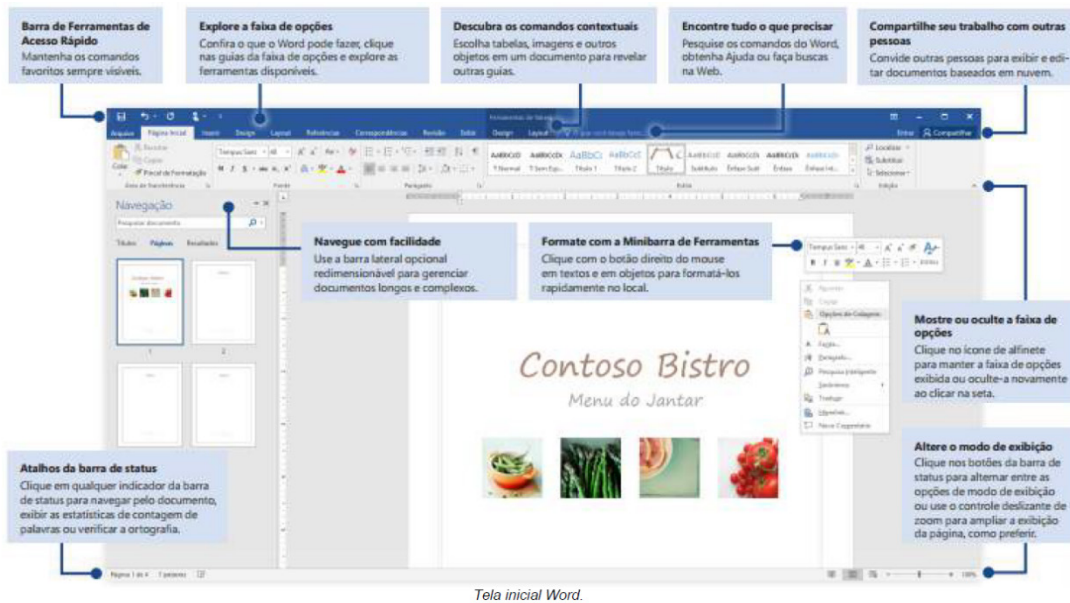


AMOSTRA



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.



Criação e Formatação de Documentos

- Textos: O Word permite digitar e formatar textos facilmente, com opções para ajustar fontes, tamanho, cor, estilo e alinhamento.



MATEMÁTICA/ RACIOCÍNIO LÓGICO

OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO. OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS E NÚMEROS RACIONAIS. OPERAÇÕES COM FRAÇÕES

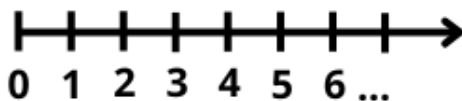
CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (\mathbb{N})

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra \mathbb{N} e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

- $\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $\mathbb{N}^* = \mathbb{N} - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.
- $\mathbb{N}_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais pares.
- $\mathbb{N}_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais ímpares.
- $P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto. 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes:

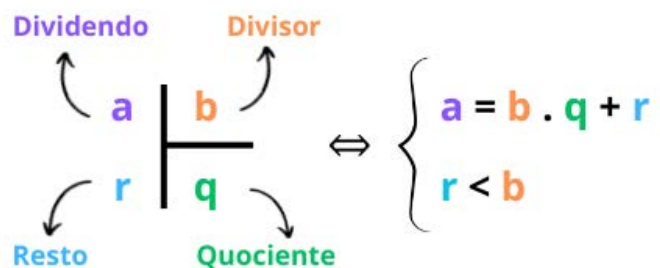
$$3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15.$$

Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto "." , para indicar a multiplicação.

Divisão

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, obtemos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural de forma exata. Quando a divisão não é exata, temos um resto diferente de zero.



Princípios fundamentais da divisão de números naturais:

- Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. Exemplo: $45 : 9 = 5$
- Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. Exemplo: $45 = 5 \times 9$
- A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q , então poderíamos escrever: $n \div 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação de Naturais

Para todo a, b e c em \mathbb{N}

- **Associativa da adição:** $(a + b) + c = a + (b + c)$
- **Comutativa da adição:** $a + b = b + a$
- **Elemento neutro da adição:** $a + 0 = a$
- **Associativa da multiplicação:** $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$
- **Comutativa da multiplicação:** $a \cdot b = b \cdot a$
- **Elemento neutro da multiplicação:** $a \cdot 1 = a$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à adição:** $a \cdot (b + c) = ab + ac$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:** $a \cdot (b - c) = ab - ac$
- **Fechamento:** tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

Exemplo 1: Em uma gráfica, a máquina utilizada para imprimir certo tipo de calendário está com defeito, e, após imprimir 5 calendários perfeitos (P), o próximo sai com defeito (D), conforme mostra o esquema. Considerando que, ao se imprimir um lote com 5 000 calendários, os cinco primeiros saíram perfeitos e o sexto saiu com defeito e que essa mesma sequência se manteve durante toda a impressão do lote, é correto dizer que o número de calendários perfeitos desse lote foi

- (A) 3 642.
- (B) 3 828.
- (C) 4 093.
- (D) 4 167.
- (E) 4 256.

Resolução:

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):
 $5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2$.

Isto significa que saíram 833. $5 = 4165$ calendários perfeitos, mais 2 calendários perfeitos que restaram na conta de divisão.

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

Resposta: D.

Exemplo 2: João e Maria disputaram a prefeitura de uma determinada cidade que possui apenas duas zonas eleitorais. Ao final da sua apuração o Tribunal Regional Eleitoral divulgou a seguinte tabela com os resultados da eleição. A quantidade de eleitores desta cidade é:

	1ª Zona Eleitoral	2ª Zona Eleitoral
João	1750	2245
Maria	850	2320
Nulos	150	217
Branco	18	25
Abstenções	183	175

- (A) 3995
- (B) 7165
- (C) 7532
- (D) 7575
- (E) 7933

Resolução:

Vamos somar a 1ª Zona: $1750 + 850 + 150 + 18 + 183 = 2951$

2ª Zona: $2245 + 2320 + 217 + 25 + 175 = 4982$

Somando os dois: $2951 + 4982 = 7933$

Resposta: E.

Exemplo 3: Uma escola organizou um concurso de redação com a participação de 450 alunos. Cada aluno que participou recebeu um lápis e uma caneta. Sabendo que cada caixa de lápis contém 30 unidades e cada caixa de canetas contém 25 unidades, quantas caixas de lápis e de canetas foram necessárias para atender todos os alunos?

- (A) 15 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
- (B) 16 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
- (C) 15 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
- (D) 16 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
- (E) 17 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.

Resolução:

Número de lápis: 450. Dividindo pelo número de lápis por caixa: $450 \div 30 = 15$

Número de canetas: 450. Dividindo pelo número de canetas por caixa: $450 \div 25 = 18$.

Resposta: A.

Exemplo 4. Em uma sala de aula com 32 alunos, todos participaram de uma brincadeira em que formaram grupos de 6 pessoas. No final, sobrou uma quantidade de alunos que não conseguiram formar um grupo completo. Quantos alunos ficaram sem grupo completo?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

Resolução:

Divisão: $32 \div 6 = 5$ grupos completos, com $32 - (6 \times 5) = 2$ alunos sobrando.

Resposta: B.

CONJUNTO DOS NÚMEROS RACIONAIS (\mathbb{Q})

Os números racionais são aqueles que podem ser expressos na forma de fração. Nessa representação, tanto o numerador quanto o denominador pertencem ao conjunto dos números inteiros, e é fundamental observar que o denominador não pode ser zero, pois a divisão por zero não está definida.

O conjunto dos números racionais é simbolizado por \mathbb{Q} . Vale ressaltar que os conjuntos dos números naturais e inteiros são subconjuntos dos números racionais, uma vez que todos os

ÉTICA E CIDADANIA

BOAS MANEIRAS

Boas maneiras são atitudes simples, mas muito importantes para a convivência em sociedade. Elas aparecem na forma de falar, de ouvir, de cumprimentar, de pedir, de agradecer e também na maneira como cada pessoa se comporta diante das mais variadas situações do dia a dia. Embora muitas vezes sejam vistas como detalhes, as boas maneiras influenciam diretamente a forma como somos percebidos pelos outros. Uma pessoa educada transmite respeito, equilíbrio, maturidade e preparo para lidar com ambientes diversos, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional.

Ter boas maneiras não significa agir com exagero, formalidade excessiva ou artificialidade. Na prática, significa saber conviver com os outros de forma respeitosa, gentil e adequada. É entender que cada atitude causa impacto no ambiente e nas relações. Quando alguém interrompe uma fala sem necessidade, responde de forma grosseira, ignora uma saudação ou trata outra pessoa com descaso, cria desconforto e enfraquece o convívio. Por outro lado, quando demonstra atenção, educação e cordialidade, favorece um ambiente mais harmonioso e produtivo.

No cotidiano, as boas maneiras ajudam a evitar conflitos desnecessários. Elas contribuem para a construção de relações mais saudáveis, pois tornam a convivência mais leve e respeitosa. Em casa, na rua, em repartições, em empresas, em escolas ou em qualquer espaço coletivo, agir com educação demonstra consideração pelo outro. Isso é especialmente importante em locais onde há contato constante com diferentes perfis de pessoas, já que nem todos pensam da mesma forma, se expressam da mesma maneira ou reagem igualmente às situações.

Além disso, as boas maneiras estão ligadas à imagem pessoal. O comportamento de uma pessoa fala muito sobre ela. Antes mesmo de demonstrar conhecimentos técnicos ou habilidades profissionais, o modo de agir já produz uma impressão. Cumprimentar com educação, saber esperar a vez, ouvir com atenção e manter uma postura respeitosa são sinais de equilíbrio e responsabilidade. Essas características costumam ser valorizadas em qualquer contexto, porque revelam preparo para lidar com pessoas e situações com mais sensatez.

Outro ponto importante é que boas maneiras podem ser aprendidas e aperfeiçoadas. Ninguém nasce sabendo se comportar em todos os ambientes. Ao longo da vida, a pessoa observa exemplos, recebe orientações, corrige hábitos e desenvolve maior consciência sobre sua postura. Isso mostra que educação e gentileza não dependem apenas de costume, mas também de esforço e intenção. Quem decide agir com respeito e civilidade tende a melhorar a qualidade das próprias relações e também do ambiente ao seu redor.

Portanto, falar sobre boas maneiras é falar sobre convivência, respeito e responsabilidade social. Trata-se de um tema amplo, presente em situações simples e também em momentos mais exigentes. Mais do que seguir regras formais, ter boas maneiras é demonstrar consideração pelas pessoas, reconhecer limites e agir com equilíbrio. Em um mundo marcado pela pressa e pela falta de paciência, atitudes educadas fazem diferença e mostram que o respeito continua sendo um valor essencial.

O conceito de boas maneiras está diretamente relacionado ao modo como uma pessoa se comporta diante dos outros. Elas envolvem atitudes que demonstram educação, respeito, cuidado e noção de convivência. Muitas vezes, são associadas a expressões como por favor, com licença, desculpe e obrigado, mas o tema vai muito além dessas palavras. As boas maneiras também aparecem no tom de voz, na paciência para ouvir, no respeito aos limites do outro e na capacidade de agir com equilíbrio em situações comuns do cotidiano.

É importante entender que boas maneiras não significam apenas seguir normas sociais por obrigação. Na verdade, representam uma postura consciente diante da convivência humana. Quando alguém age com cortesia, não está apenas cumprindo uma formalidade, mas mostrando que reconhece a presença, a importância e os direitos das outras pessoas. Por isso, boas maneiras têm ligação direta com valores como empatia, humildade, urbanidade e responsabilidade.

Muitas pessoas confundem gentileza, respeito e cordialidade, como se fossem a mesma coisa. Embora esses conceitos estejam próximos, cada um possui um sentido próprio. Gentileza é a disposição para agir com delicadeza e boa vontade. Respeito é o reconhecimento dos limites, da dignidade e do espaço do outro. Cordialidade é a forma agradável e educada de tratar as pessoas. Quando essas três atitudes se unem, o comportamento se torna mais equilibrado e adequado. Assim, uma pessoa pode ser cordial no modo de falar, respeitosa em suas ações e gentil em sua disposição para ajudar.

As boas maneiras também se refletem na atenção às circunstâncias. Não basta ter boas intenções. É preciso perceber o ambiente, o momento e a forma correta de agir. Falar alto em local inadequado, interromper uma conversa importante, usar o celular enquanto outra pessoa fala ou ignorar regras básicas de convivência são comportamentos que demonstram falta de percepção social. Em contrapartida, saber ouvir, aguardar o momento certo para se manifestar e tratar todos com igualdade demonstra maturidade e consciência.

No convívio diário, o comportamento educado contribui para a redução de tensões. Isso acontece porque grande parte dos conflitos nasce da falta de consideração com o outro. Pequenas atitudes impacientes ou desrespeitosas podem gerar mal entendidos e desgastes. Já a educação favorece o diálogo e facilita a resolução de problemas. Uma resposta dada com calma,

um pedido feito com respeito ou uma correção feita com delicadeza produz resultados muito melhores do que atitudes ríspidas ou agressivas.

Outro aspecto relevante é que boas maneiras não devem ser seletivas. A verdadeira educação se revela no tratamento dispensado a todas as pessoas, sem distinção de cargo, aparência, condição social ou proximidade. Ser educado apenas com quem interessa ou apenas em situações de conveniência não demonstra caráter sólido. O comportamento respeitoso precisa ser constante e coerente, pois é isso que constrói uma imagem de confiança e dignidade.

Também vale destacar que boas maneiras não anulam a firmeza. Uma pessoa educada pode discordar, corrigir, estabelecer limites e até negar pedidos, desde que faça isso com respeito. Ser gentil não é ser submisso. Pelo contrário, a boa educação permite tratar assuntos difíceis sem perder o controle nem ferir os outros desnecessariamente. Essa capacidade é muito importante em ambientes que exigem convivência contínua e solução prática de problemas.

Dessa forma, o conceito de boas maneiras envolve mais do que regras de etiqueta. Trata-se de uma forma de estar no mundo, marcada pela consciência de que viver em sociedade exige equilíbrio, respeito e consideração. São atitudes que favorecem relações mais saudáveis, ambientes mais agradáveis e uma imagem pessoal mais positiva. Em qualquer fase da vida, desenvolver boas maneiras é investir na qualidade da convivência e no fortalecimento dos vínculos humanos.

No ambiente de trabalho, as boas maneiras têm papel fundamental para a construção de relações saudáveis e para o bom funcionamento das atividades. Em espaços profissionais, convivem pessoas com formações diferentes, opiniões variadas, níveis distintos de experiência e responsabilidades diversas. Nesse contexto, agir com educação e respeito não é apenas uma qualidade desejável, mas uma necessidade para garantir harmonia, organização e produtividade.

Uma das primeiras manifestações de boas maneiras no trabalho está na postura do dia a dia. Cumprimentar colegas, tratar todos com cordialidade e manter um tom de voz adequado são atitudes simples, mas importantes. Essas ações demonstram abertura para a convivência e ajudam a criar um clima mais leve. Ignorar pessoas, responder de forma seca ou agir com arrogância prejudica o ambiente e pode enfraquecer a cooperação entre os membros da equipe.

A forma de comunicação também merece destaque. Saber falar é importante, mas saber ouvir é indispensável. Muitas situações de conflito no trabalho ocorrem porque as pessoas não escutam com atenção, interpretam mal uma mensagem ou respondem de modo impulsivo. Ter boas maneiras, nesse caso, significa ouvir até o fim, evitar interrupções desnecessárias e responder com clareza e equilíbrio. Mesmo diante de erros ou divergências, o ideal é manter o respeito e buscar uma solução racional.

A relação com superiores e colegas exige profissionalismo. Com chefias, é importante manter educação, atenção às orientações e postura respeitosa. Isso não significa ausência de opinião, mas sim forma adequada de se expressar. Com colegas, a convivência pede cooperação, tolerância e bom senso. Atitudes como espalhar comentários negativos, ironizar falhas alheias ou tratar

o trabalho em equipe com desdém são incompatíveis com boas maneiras. O ambiente profissional se fortalece quando há respeito mútuo e disposição para colaborar.

Outro ponto essencial é a pontualidade e o compromisso com as tarefas. Embora muitas vezes essas características sejam vistas apenas como dever profissional, elas também fazem parte das boas maneiras. Chegar no horário, cumprir prazos e avisar com antecedência quando surgir algum problema demonstra consideração pelo tempo e pelo trabalho dos outros. Atrasos frequentes, falta de organização e desatenção com compromissos prejudicam não apenas a imagem pessoal, mas todo o funcionamento do setor.

A discricção também é uma forma de boa conduta. No trabalho, nem tudo deve ser comentado ou compartilhado. Saber preservar informações, respeitar a privacidade alheia e evitar exposições desnecessárias mostra maturidade. Da mesma forma, é importante controlar o uso do celular, evitar conversas paralelas em excesso e não adotar comportamentos que atrapalhem a concentração dos demais. Pequenas atitudes de autocontrole fazem grande diferença na convivência coletiva.

Quando o trabalho envolve atendimento a outras pessoas, as boas maneiras tornam-se ainda mais importantes. O modo como o profissional recebe alguém, explica uma informação ou responde a uma dúvida interfere diretamente na imagem do serviço prestado. Ser educado, paciente e claro não é apenas um gesto de simpatia, mas parte da qualidade do atendimento. Mesmo quando o público chega nervoso ou impaciente, a postura equilibrada ajuda a reduzir tensões e facilitar o entendimento.

Além disso, o ambiente de trabalho valoriza pessoas que sabem conviver. O conhecimento técnico é indispensável, mas o comportamento também pesa muito na avaliação de um profissional. Uma pessoa competente, porém rude, pode gerar desgaste constante. Já alguém que alia preparo técnico a boa postura tende a conquistar confiança, respeito e melhores oportunidades. Isso mostra que boas maneiras não são detalhe, mas elemento importante da atuação profissional.

Assim, no contexto do trabalho, as boas maneiras ajudam a manter a ordem, melhorar a comunicação e fortalecer as relações. Elas revelam responsabilidade, inteligência emocional e capacidade de convivência. Em qualquer função, agir com educação e respeito contribui para um ambiente mais eficiente, humano e agradável para todos.

As boas maneiras no atendimento ao público são especialmente relevantes porque envolvem contato direto com pessoas que buscam orientação, solução para demandas ou esclarecimento de dúvidas. Nesse tipo de situação, o comportamento do atendente não afeta apenas a relação interpessoal, mas também a imagem da instituição, do serviço ou do setor representado. Por isso, a educação no atendimento deve ser vista como parte essencial da qualidade do trabalho.

Atender bem começa com a forma de receber a pessoa. Um cumprimento respeitoso, um tom de voz equilibrado e uma postura atenciosa fazem com que o público se sinta acolhido. Muitas vezes, a pessoa já chega cansada, preocupada, apressada ou até irritada. Nesses casos, a maneira como é tratada logo no início pode facilitar ou dificultar todo o restante da interação. Boas maneiras, portanto, ajudam a criar um ambiente menos tenso e mais favorável ao diálogo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

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.

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.

► **Uso Adequado da Tecnologia no Atendimento**

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

No entanto, o uso da tecnologia deve ser equilibrado e humanizado. A tecnologia deve complementar o atendimento e não substituí-lo completamente, garantindo que o cliente tenha



GOSTOU DESSE **MATERIAL?**

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!