



PONTA GROSSA-PR

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA - PARANÁ

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

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

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL Nº 003/2026



41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO

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.



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/>



PONTA GROSSA - PR

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA -
PARANÁ

Técnico Administrativo

003/2026

CÓD: SL-144-26
7901183000852

Língua Portuguesa

1. Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto, ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor, argumentação, elementos de coesão, inferências, estrutura e organização do texto e dos parágrafos)	7
2. Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição)	8
3. Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação.....	16
4. Concordância nominal; concordância verbal	18
5. Uso da crase.....	20
6. Pontuação	21
7. Acentuação gráfica.....	23

Matemática

1. Teoria dos conjuntos	39
2. Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações. Potenciação	42
3. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum	51
4. Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares	52
5. Números complexos	62
6. Raciocínio lógico	64
7. Polinômios	66
8. Equações de 1º e 2º Grau. Problemas	72
9. Probabilidades	75
10. Fatoração	78
11. Regra de três simples e composta	81
12. Razão e proporção; Grandezas proporcionais	82
13. Porcentagem.....	83
14. Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	85
15. Média aritmética simples e ponderada	89
16. Geometria: Forma, perímetro, área, volume e ângulo	89
17. Progressão aritmética	101
18. Análise combinatória	103

Informática básica

1. Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente Microsoft Office.....	113
2. Sistema operacional: Windows. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	120
3. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet	127
4. Certificação e assinatura digital. Segurança da Informação.....	131

Conhecimentos Gerais

1. Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município	141
2. Atualidades. Temas relevantes nos assuntos relacionados à economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, educação, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas do Município, do Estado, do Brasil e do mundo	166
3. Lei Orgânica Municipal.....	167

Conhecimentos Específicos Técnico Administrativo

1. Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	195
2. Postura profissional e relações interpessoais	198
3. Aspectos gerais da redação oficial, comunicações oficiais, fundamentos da elaboração normativa, técnica legislativa e atos normativos	199
4. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Acesso à informação	206
5. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	213
6. Noções de Orçamento Público.....	217
7. PPA (Plano Plurianual), LDO (Lei de Diretrizes Orçamentárias) e LOA (Lei Orçamentária Anual)	222
8. Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992 – Improbidade administrativa	223
9. Controle e registro do patrimônio público (cadastro, tombamento e atualização de dados). Recebimento e conferência de bens e materiais (quantidade, estado e documentação). Inventário patrimonial (contagem física e conciliação com o sistema). Manutenção preventiva e corretiva dos bens (acompanhamento e registro). Elaboração de relatórios, mapas e planilhas patrimoniais. Fiscalização e prevenção de perdas (zelo, controle e comunicação de irregularidades). Apoio a auditorias e inspeções (documentos, conferências e informações).	233
10. Direito Constitucional: Constituição de 1988: Organização do Estado: organização político-administrativa (arts. 18 e 19); Capítulo IV – Dos Municípios (arts. 29 a 31)	234
11. Capítulo VII – Da Administração Pública, Seção I – Disposições Gerais (arts. 37 e 38); Seção II – Dos Servidores Públicos (Arts. 39 a 41). Normas constitucionais pertinentes aos servidores públicos. Responsabilidades dos servidores.....	238
12. Direito Administrativo: Noções de organização administrativa: Centralização, descentralização, concentração e desconcentração, Administração direta e indireta, Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista	244
13. Poderes e Deveres administrativos: poder discricionário, poder regulamentar, poder hierárquico e disciplinar, poder de polícia. Uso e abuso de poder.....	250
14. Atos Administrativos: conceito, requisitos, atributos, classificação, espécies, extinção, nulidades e revogação	257
15. Agentes Públicos: disposições constitucionais, regime jurídico, cargo público, provimento, investidura, estabilidade, acumulação, regime disciplinar e seguridade social	269
16. Licitações e Contratos: Licitações: Princípios, Definições, Compras, Alienações, Modalidades, Tipos, Limites, Dispensa, Inexigibilidade, Fases e Processo Licitatório e Contratos Administrativos	281
17. Lei nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos	312

LÍNGUA PORTUGUESA

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

Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

► Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

► Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. Ademais, a leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamo-nos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

► Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.

► Gêneros Discursivos

▪ **Romance:** descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

▪ **Conto:** obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

▪ **Novela:** muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

▪ **Crônica:** texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

▪ **Poesia:** apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

▪ **Editorial:** texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

▪ **Entrevista:** texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

▪ **Cantiga de roda:** gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

▪ **Receita:** texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

MORFOLOGIA: CLASSIFICAÇÃO E EMPREGO DE CLASSES GRAMATICAIS (SUBSTANTIVO, ADJETIVO, ARTIGO, NUMERAL, PRONOMES, VERBOS, ADVÉRBIOS, PREPOSIÇÃO, CONJUNÇÃO, INTERJEIÇÃO)

Na gramática da língua portuguesa, as palavras são classificadas em classes gramaticais, de acordo com suas funções sintáticas e suas formas morfológicas. Essa divisão permite compreender como cada palavra se comporta dentro da oração e quais papéis desempenha na construção do sentido.

As palavras podem ser variáveis, quando sofrem flexões de gênero, número ou grau (como os substantivos e adjetivos), ou invariáveis, quando permanecem com a mesma forma em qualquer contexto (como os advérbios e preposições).

ARTIGO

É a palavra que antecede os substantivos, de forma determinada (o, a, os, as) ou indeterminada (um, uma, uns, umas).

Classificação:

▪ **Definidos:** determinam o substantivo de modo particular.
Ex.: *liguei para o advogado.* (um advogado específico)

▪ **Indefinidos:** determinam o substantivo de modo geral, sem individualizar o ser.

Ex.: *liguei para um advogado.* (qualquer advogado, de modo genérico)

O artigo concorda em gênero e número com o substantivo que acompanha. Em alguns contextos formais, pode ser omitido, especialmente:

- Antes de nomes próprios (*Maria chegou cedo*).
- Em títulos e vocativos (*Presidente, a reunião começou*).

SUBSTANTIVO

O substantivo é a palavra que nomeia os seres, objetos, lugares, sentimentos, qualidades, ações ou ideias, sejam eles reais ou imaginários, animados ou inanimados, concretos ou abstratos.

Na estrutura da oração, o substantivo exerce geralmente a função de núcleo do sujeito ou do predicado nominal, podendo vir acompanhado por artigos, adjetivos, pronomes ou numerais.

Classificação dos substantivos:

▪ **Concreto:** dá nome ao ser de natureza independente, real ou imaginário.

Ex.: *cavalo, anjo, cidade, fada.*

▪ **Abstrato:** nomeia ação, estado, qualidade, sensação ou sentimento e todos os seres que não tem existência independente de outros.

Ex.: *corrida (ação de correr), beleza (qualidade), alegria (sentimento).*

▪ **Comum:** dá nome ao ser genericamente, como pertencente a uma determinada classe.

Ex.: *corrida (ação de correr), beleza (qualidade), alegria (sentimento).*

▪ **Próprio:** nomeiam seres de forma particular e individualizada.

Ex.: *Pedro, Terra, Pacífico, Belo Horizonte.*

▪ **Primitivo:** não se originam de outro termo da língua; Servem de base para a formação de novas palavras.

Ex.: *Pedra.*

▪ **Derivado:** origina-se de um primitivo.

Ex.: *pedreira, pedrada.*

▪ **Simples:** apresenta apenas um radical.

Ex.: *pedra, tempo, roupa.*

▪ **Composto:** apresenta mais de um radical.

Ex.: *pedra-sabão, guarda-chuva.*

MATEMÁTICA

TEORIA DOS CONJUNTOS

TEORIA DOS CONJUNTOS

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

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

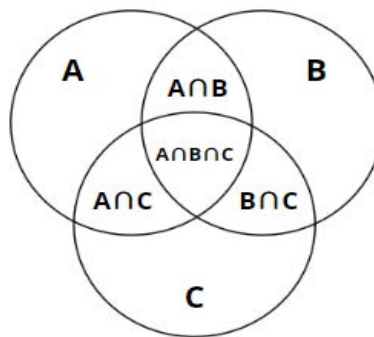
► Símbolos importantes

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

► Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto. Exemplo: $S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$
- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos. Exemplo: $B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$
- Enumerando esses elementos temos. Exemplo: $B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$
- Através do Diagrama de Venn que é uma representação gráfica que mostra as relações entre diferentes conjuntos, utilizando círculos ou outras formas geométricas para ilustrar as interseções e uniões entre os conjuntos. Exemplo:



► Subconjuntos

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

- A é subconjunto de B ou A é parte de B
- A está contido em B escrevemos: $A \subset B$
- Se existir pelo menos um elemento de A que não pertence a B, escrevemos: $A \not\subset B$

► Igualdade de conjuntos

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

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

Para saber se dois conjuntos A e B são iguais, precisamos apenas comparar seus elementos. Não importa a ordem ou repetição dos elementos. Exemplo: se $A = \{1, 2, 3\}$, $B = \{2, 1, 3\}$, $C = \{1, 2, 2, 3\}$, então $A = B = C$.

► Classificação

Chama-se cardinal de um conjunto, e representa-se por #, o número de elementos que ele possui. Exemplo: se $A = \{45, 65, 85, 95\}$, então $\#A = 4$.

Tipos de Conjuntos

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

► Pertinência

Um conceito básico da teoria dos conjuntos é a relação de pertinência, representada pelo símbolo $\in$. As letras minúsculas designam os elementos de um conjunto e as letras maiúsculas, os conjuntos. Exemplo: o conjunto das vogais (V) é $V = \{a, e, i, o, u\}$

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

► Inclusão

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

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

► Operações entre conjuntos

União

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

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

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

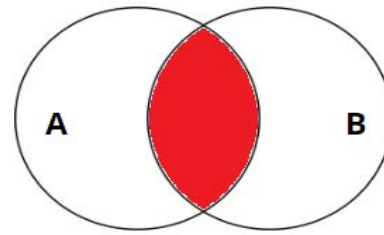
Fórmulas:

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

Interseção

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

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



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

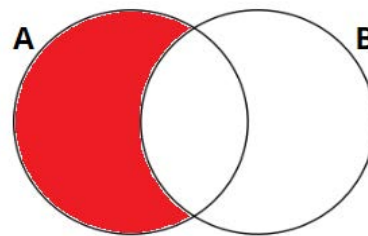
Fórmulas:

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

Diferença

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

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



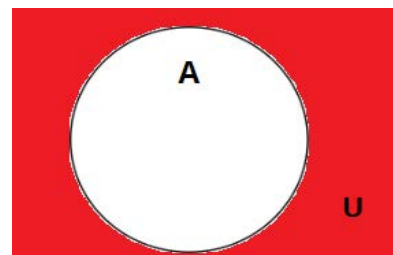
Exemplo: $A = \{0, 1, 2, 3, 4, 5\}$ e $B = \{5, 6, 7\}$, então $A - B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$.

$$\text{Fórmula: } n(A - B) = n(A) - n(A \cap B)$$

Complementar

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

$$A^c = \{x \in U | x \notin A\}$$



Exemplo: $U = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$ e $A = \{0, 1, 2, 3, 4\}$, então $A^c = \{5, 6, 7\}$

$$\text{Fórmula: } n(A^c) = n(U) - n(A)$$

INFORMÁTICA BÁSICA

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

PACOTE OFFICE

O Pacote Office é uma suíte de aplicativos voltada à criação, edição, organização, análise e apresentação de informações em formato digital. O termo “suíte” indica que não se trata de um único programa, mas de um conjunto de ferramentas integradas, cada uma com uma finalidade específica dentro das atividades escolares, acadêmicas, administrativas e profissionais. Entre os aplicativos mais conhecidos estão o Word, o Excel e o PowerPoint, que formam a base da produtividade digital em muitos ambientes de trabalho e estudo.

O Word é utilizado principalmente para produzir documentos textuais, como relatórios, ofícios, currículos, trabalhos escolares, contratos, atas e comunicados. O Excel é voltado à organização de dados, realização de cálculos, criação de tabelas, análise de informações e elaboração de gráficos. O PowerPoint, por sua vez, é destinado à criação de apresentações visuais, permitindo organizar ideias em slides para exposições, aulas, reuniões, treinamentos e defesas de projetos.

Importância do Pacote Office na produtividade digital

A produtividade digital está relacionada à capacidade de utilizar ferramentas tecnológicas para executar tarefas com mais organização, precisão, rapidez e qualidade. Nesse contexto, o Pacote Office ocupa papel central porque permite transformar informações brutas em materiais claros, funcionais e bem apresentados. Um texto digitado sem padronização, uma planilha sem organização ou uma apresentação visualmente confusa podem prejudicar a comunicação, mesmo quando o conteúdo é relevante.

Dominar o Pacote Office não significa apenas saber abrir os programas ou utilizar comandos básicos. Envolve compreender quando usar cada ferramenta, como estruturar corretamente as informações, como aplicar recursos de formatação e como adaptar o material ao objetivo pretendido. Em um ambiente profissional, por exemplo, um relatório bem formatado no Word transmite organização; uma planilha bem construída no Excel facilita decisões; e uma apresentação clara no PowerPoint melhora a exposição de ideias.

► Finalidade do Word, Excel e PowerPoint

Word como ferramenta de produção documental

O Word é indicado quando a informação precisa ser apresentada predominantemente em forma de texto. Seu uso é adequado para documentos que exigem leitura linear, desenvolvimento de ideias, padronização de páginas, títulos, parágrafos, cabeçalhos, rodapés e elementos de revisão. Ele permite organizar conteúdos longos com clareza, aplicar estilos, inserir tabelas e imagens, criar sumários e exportar arquivos em formatos amplamente utilizados, como PDF.

Excel como ferramenta de organização e análise

O Excel é apropriado quando a informação precisa ser organizada em linhas e colunas, especialmente quando envolve números, categorias, datas, cálculos, comparações ou acompanhamento de resultados. Sua principal força está na capacidade de automatizar operações por meio de fórmulas e funções. Além disso, o Excel permite filtrar dados, criar gráficos, aplicar formatação condicional e estruturar informações para análise.

PowerPoint como ferramenta de comunicação visual

O PowerPoint é utilizado quando o conteúdo precisa ser apresentado de forma visual, sintética e sequencial. Diferentemente do Word, que privilegia o texto desenvolvido, o PowerPoint exige seleção, hierarquia e objetividade. Cada slide deve funcionar como apoio à comunicação, e não como substituto completo da fala do apresentador. Por isso, uma boa apresentação depende de equilíbrio entre texto, imagem, organização visual e clareza da mensagem.

► Integração entre documentos, planilhas e apresentações

Uso combinado dos aplicativos

Uma das principais vantagens do Pacote Office é a possibilidade de integração entre seus aplicativos. Em muitos casos, Word, Excel e PowerPoint são utilizados em conjunto dentro de uma mesma atividade. Um relatório produzido no Word pode conter tabelas criadas no Excel; uma apresentação no PowerPoint pode utilizar gráficos gerados a partir de uma planilha; e dados organizados no Excel podem servir de base para documentos padronizados no Word.

Essa integração permite que o usuário mantenha coerência entre diferentes formatos de comunicação. Por exemplo, uma empresa pode organizar seus resultados financeiros em uma planilha, transformar esses dados em gráficos e depois inserir esses gráficos em uma apresentação institucional. Da mesma forma, um estudante pode elaborar uma pesquisa no Word, organizar os resultados em uma planilha e apresentar as conclusões em slides.

Tipos de arquivos mais utilizados

Antes de trabalhar com os aplicativos, é importante reconhecer os formatos de arquivo mais comuns, pois eles influenciam a edição, o compartilhamento e a compatibilidade dos materiais. Os formatos mais frequentes no uso cotidiano do Pacote Office são os seguintes:

- Arquivos do Word geralmente utilizam a extensão .docx, indicada para documentos editáveis com textos, imagens, tabelas e formatações.
- Arquivos do Excel geralmente utilizam a extensão .xlsx, indicada para pastas de trabalho compostas por uma ou mais planilhas.
- Arquivos do PowerPoint geralmente utilizam a extensão .pptx, indicada para apresentações editáveis em formato de slides.
- Arquivos em PDF são usados quando se deseja preservar a aparência final do documento e evitar alterações acidentais no conteúdo.

► Boas práticas de organização, salvamento e compatibilidade

Organização dos arquivos

A organização dos arquivos é uma prática essencial para evitar perda de informações, duplicidade de documentos e dificuldade de localização. O ideal é utilizar nomes claros, objetivos e padronizados, indicando o conteúdo, a versão e, quando necessário, a data do arquivo. Também é recomendável separar documentos, planilhas e apresentações em pastas específicas, principalmente em contextos escolares ou profissionais com grande volume de materiais.

Salvamento e revisão final

Salvar o arquivo corretamente é uma etapa básica, mas indispensável. Durante a produção de qualquer material, é importante salvar o trabalho com frequência, utilizar cópias de segurança e verificar se o arquivo foi armazenado no local adequado. Antes de enviar ou apresentar um documento, deve-se revisar o conteúdo, conferir a formatação, observar possíveis erros e, quando o material não precisar mais ser editado, considerar a exportação para PDF.

A compatibilidade também merece atenção. Ao compartilhar arquivos editáveis, é necessário considerar se o destinatário possui o programa adequado para abri-los. Em situações formais, o PDF costuma ser preferível por manter a aparência do material em diferentes dispositivos. Já os formatos editáveis são mais indicados quando o objetivo é permitir alterações posteriores.

MICROSOFT WORD

O Microsoft Word é um editor de textos utilizado para criar documentos com diferentes níveis de complexidade, desde textos simples até materiais profissionais com formatação avançada. Ao abrir o programa, o usuário encontra uma área de trabalho organizada em torno da página, que representa visualmente o espaço onde o conteúdo será digitado, editado e formatado. Acima da página está a faixa de opções, que reúne as principais guias do programa, como Página Inicial, Inserir, Layout, Referências, Revisão e Exibir.

A guia Página Inicial concentra comandos de uso frequente, como alteração de fonte, tamanho do texto, negrito, itálico, sublinhado, alinhamento, espaçamento e estilos. A guia Inserir permite acrescentar elementos ao documento, como tabelas, imagens, formas, cabeçalhos, rodapés e numeração de páginas. A guia Layout controla aspectos da página, como margens, orientação, tamanho do papel, colunas e quebras. Já as guias Referências e Revisão são muito importantes em documentos acadêmicos, administrativos e profissionais, pois auxiliam na criação de sumários, notas, comentários, controle de alterações e correção ortográfica.

Criação, abertura, salvamento e exportação

Criar um documento no Word exige mais do que simplesmente iniciar a digitação. Antes de produzir um texto, é recomendável compreender a finalidade do documento, o público que irá lê-lo e o nível de formalidade necessário. Um currículo, por exemplo, exige objetividade e boa apresentação visual; um relatório precisa de organização, títulos e coerência; um ofício requer linguagem formal e estrutura padronizada.

O salvamento é uma etapa fundamental. O formato editável mais comum do Word é o .docx, que permite alterações posteriores no conteúdo. Quando o documento está finalizado e precisa ser enviado sem risco de desconfiguração, a exportação para PDF é geralmente a opção mais adequada, pois preserva a aparência do arquivo em diferentes dispositivos.

► Formatação e estruturação de documentos

Fonte, parágrafo, alinhamento e espaçamento

A formatação textual tem como objetivo tornar o documento mais legível, organizado e adequado à sua finalidade. A escolha da fonte deve considerar clareza e formalidade. Fontes muito ornamentadas ou informais podem prejudicar a leitura, especialmente em documentos escolares, acadêmicos ou profissionais. O tamanho da fonte também deve ser equilibrado, evitando tanto letras pequenas demais quanto exageradamente grandes.

O parágrafo é uma unidade essencial da organização textual. Por meio dele, o autor separa ideias, desenvolve argumentos e facilita a leitura. No Word, é possível ajustar alinhamento, recuo, espaçamento entre linhas e espaçamento antes ou depois dos parágrafos. O alinhamento justificado costuma ser usado em documentos formais, enquanto o alinhamento à esquerda é bastante comum em textos digitais e materiais de leitura rápida.

CONHECIMENTOS GERAIS

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

ASPECTOS HISTÓRICOS, GEOGRÁFICOS, ECONÔMICOS E POLÍTICOS DO BRASIL

► As regionalizações do território brasileiro¹

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

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

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

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

Os Critérios de Divisão Regional do Território

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

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

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

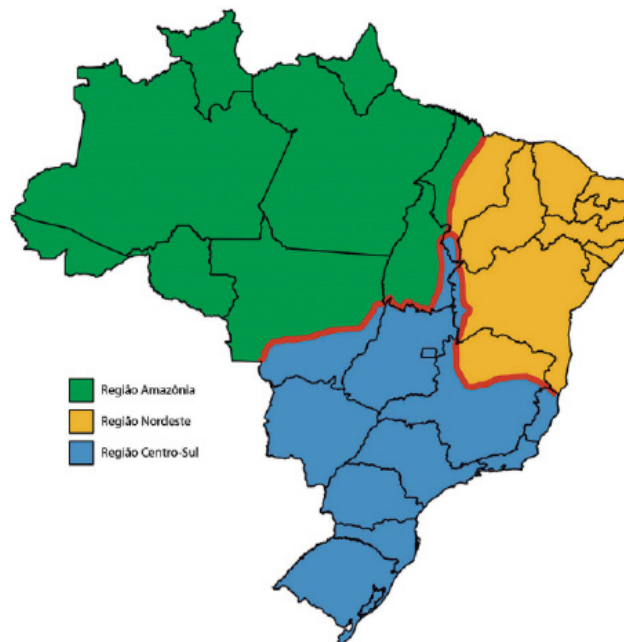
A regionalização também pode ser feita com base em aspectos sociais, econômicos ou culturais. Cada um apresenta uma série de possibilidades: regiões demográficas, uso do solo e regiões industrializadas, entre outras.

As Regiões Geoeconômicas

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

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

Brasil: regiões geoeconômicas



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

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

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

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

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

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

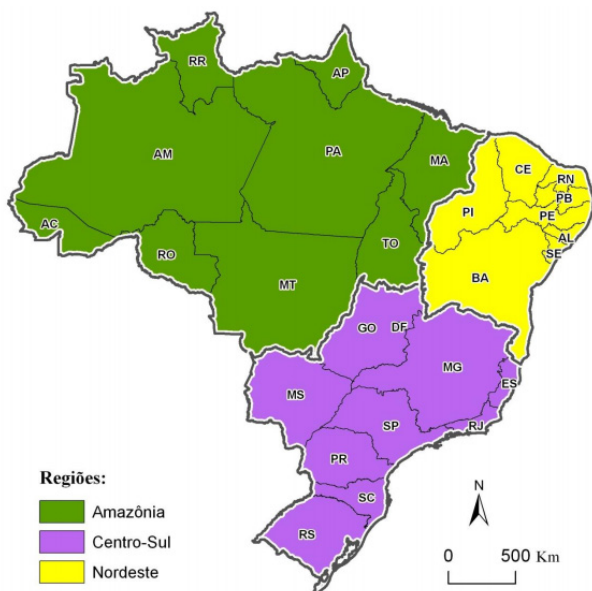
A região Centro-Sul é marcada pela concentração industrial e urbana. Além disso, apresenta elevada concentração populacional e a maior quantidade e diversidade de atividades econômicas.

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

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

Outras Propostas de Regionalização

Regionalização do Brasil por Roberto Lobato Corrêa



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

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

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

Regionalização do Brasil por Milton Santos



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

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

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

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

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

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

As Regiões do Brasil ao Longo do Tempo

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

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO: PESSOALMENTE E POR TELEFONE

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

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

► Comunicabilidade

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

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

► Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário

condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

► Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.

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

► Cortesia

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

Pequenos gestos, como cumprimentar o cliente pelo nome, agradecer pela preferência e utilizar expressões de gentileza, fazem toda a diferença na percepção do cliente em relação ao atendimento. A cortesia, portanto, não é apenas uma questão de boas maneiras, mas uma ferramenta poderosa para criar um ambiente de acolhimento e respeito.

► Interesse

Demonstrar interesse vai além de simplesmente prestar atenção; envolve a atitude proativa de se colocar à disposição do cliente e buscar compreender suas necessidades de forma

integral. Um atendente interessado faz perguntas, oferece sugestões e mostra-se empenhado em encontrar a melhor solução para o cliente, mesmo quando a demanda não é claramente expressa.

O interesse também se manifesta na forma como o atendente lida com as críticas e sugestões. Ao mostrar-se receptivo a feedbacks, o profissional não só demonstra 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!