

# SAMAE

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO (SAMAE) DE URUSSANGA

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO



**APOSTILA  
COMPLETA**



**MATERIAL PARA  
DOWNLOAD**



**TEORIA E  
QUESTÕES**

**CONCURSO PÚBLICO EDITAL N.º 001/2026**

# 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
- × 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.maxieduca.com.br>



**Maxi**  
educa



**SAMAE - Urussanga**  
*Auxiliar Administrativo*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão, análise e interpretação de textos .....	1
Identificação de gêneros textuais e sua função e uso social .....	2
Ortografia.....	15
Uso dos porquês .....	19
Pontuação .....	20
Acentuação gráfica.....	24
Emprego do acento grave (crase).....	27
Coesão textual e os sentidos construídos no texto .....	29
Concordância nominal e verbal .....	30
Regência verbal.....	34
Uso de artigos definidos e indefinidos; Emprego do numeral; Uso de pronomes pessoais, demonstrativos e relativos; Usos e significados das preposições .....	37
Colocação pronominal.....	49
Emprego dos tempos e modos verbais e formas nominais.....	51
Uso das conjunções oordenativas e subordinativas e os sentidos construídos em orações e textos .....	55
Significação das palavras: Sinônimos e antônimos .....	64
Questões .....	66
Gabarito.....	77

## REGIMENTO INTERNO DO SAMAE

Decreto nº 1.905 de 01 de setembro de 1994 (Regimento Interno SAMAE) .....	1
Questões .....	20
GABARITO .....	25



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento e orientação ao público .....	1
Relacionamento interpessoal e Comunicação .....	2
Tipos de redação oficial e técnica: atestado, ata, circular, edital, ofício, relatório, requerimento e declaração .....	4
Arquivo: organização, transferência, sistemas e métodos de arquivamento .....	17
Gestão de Tempo .....	19
Ética e postura profissional .....	20
Conhecimentos gerais das rotinas administrativas .....	22
Utilização de equipamentos de escritório, computadores, tablets, digitalização, scanners, impressoras e centrais telefônicas .....	26
Constituição Federal, artigos 1 ao 19,29,30,31,37,38.....	29
Noções básicas de informática (editor textos, planilhas eletrônicas).....	48
Conceitos e modos de utilização de Sistemas Operacionais, Windows 10 e superiores, Chrome OS.....	83
Conhecimentos pertinentes à área de atuação.....	114
Relações humanas no trabalho.....	117
Ética profissional no serviço público.....	122
QUESTÕES.....	125
GABARITO .....	131



### ► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

### ► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

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

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

### ► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

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

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

#### *Exemplo de compreensão e interpretação de textos*

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

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

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



## REGULAMENTO

(Aprovado pelo DECRETO SA/Nº 084/99, de 06.12.1999)

*Regulamenta a prestação dos serviços de água e esgotos pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE e dá outras providências.*

### TÍTULO I DO OBJETO

Art. 1 - Este Regulamento destina-se a definir e disciplinar os critérios a serem aplicados aos serviços de água e esgoto, administrados pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, do Município de URUSSANGA - SC, adiante denominado SAMAE, e a regulamentar as obrigações, restrições, vedações, proibições, penalidades e multas por infrações e inadimplências e demais condições e exigências na prestação desses serviços aos usuários.

### TÍTULO II DA TERMINOLOGIA

Art. 2 - Adota-se neste Regulamento a terminologia consagrada nas diversas normas da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e as que seguem:

1. Acréscimo ou multa

Pagamento adicional, devido pelo usuário, previsto neste Regulamento como penalidade por infração às condições estabelecidas.

2. Agrupamento de edificação

Conjunto de duas ou mais edificações em um lote de terreno.

3. Caixa piezométrica ou tubo piezométrico.

Caixa ou tubo ligado ao alimentador predial, antes do reservatório inferior, para assegurar uma pressão mínima na rede distribuidora.

4. Consumidor factível.

Aquele que, embora não esteja ligado ao(s) serviço(s) de água e/ou esgoto, o(s) tem a disposição em frente ao prédio respectivo.

5. Consumidor potencial.

Aquele que não dispõe de serviço(s) de água e/ou esgoto em frente ao respectivo prédio, estando o mesmo localizado dentro da área onde o SAMAE poderá prestar seus serviços.

6. Consumo básico.

Número de metros cúbicos de água a que tem direito cada usuário, pelo pagamento da tarifa mínima.

7. Interrupção no fornecimento de água e coleta de esgotos

Interrupção, por parte do SAMAE, do fornecimento de água e/ou do serviço de coleta de esgotos ao usuário, pelo não pagamento da tarifa e/ou por inobservância às normas estabelecidas neste Regulamento.

8. Custo da derivação.



## Conhecimentos Específicos

O atendimento ao público é uma das funções mais relevantes desempenhadas pelos agentes administrativos, especialmente nos órgãos públicos. Esse papel exige, além de conhecimentos técnicos, habilidades interpessoais e uma conduta ética irrepreensível, pois representa a porta de entrada entre o Estado e o cidadão. Em tempos de crescente exigência por eficiência e transparência no serviço público, a qualidade do atendimento tornou-se um dos principais indicadores da credibilidade das instituições públicas. O auxiliar administrativo, nesse contexto, atua como elo direto entre a administração pública e a sociedade, sendo responsável por orientar, esclarecer, encaminhar e resolver demandas dos usuários dos serviços públicos.

É fundamental compreender que a atividade de atendimento não se restringe à simples prestação de informações. Ela envolve a capacidade de escutar atentamente, identificar necessidades, agir com empatia e manter uma postura acolhedora, mesmo diante de situações adversas.

### Princípios e normas do atendimento público

O atendimento público deve obedecer aos princípios constitucionais que regem a Administração Pública, notadamente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Esses princípios norteiam toda a conduta do agente público no exercício de suas funções, sendo essenciais para assegurar que o serviço prestado seja de qualidade, igualitário e transparente.

A norma mais diretamente relacionada à qualidade no atendimento é o Decreto nº 3.507/2000, que estabelece diretrizes para a simplificação do atendimento ao público na administração federal. Além disso, há códigos de conduta e manuais internos que orientam o comportamento dos servidores em cada órgão, reforçando valores como cortesia, presteza, respeito e confidencialidade. O agente deve estar sempre atualizado em relação a essas normativas, pois elas definem limites e possibilidades de sua atuação frente ao cidadão.

### Habilidades e comportamentos essenciais

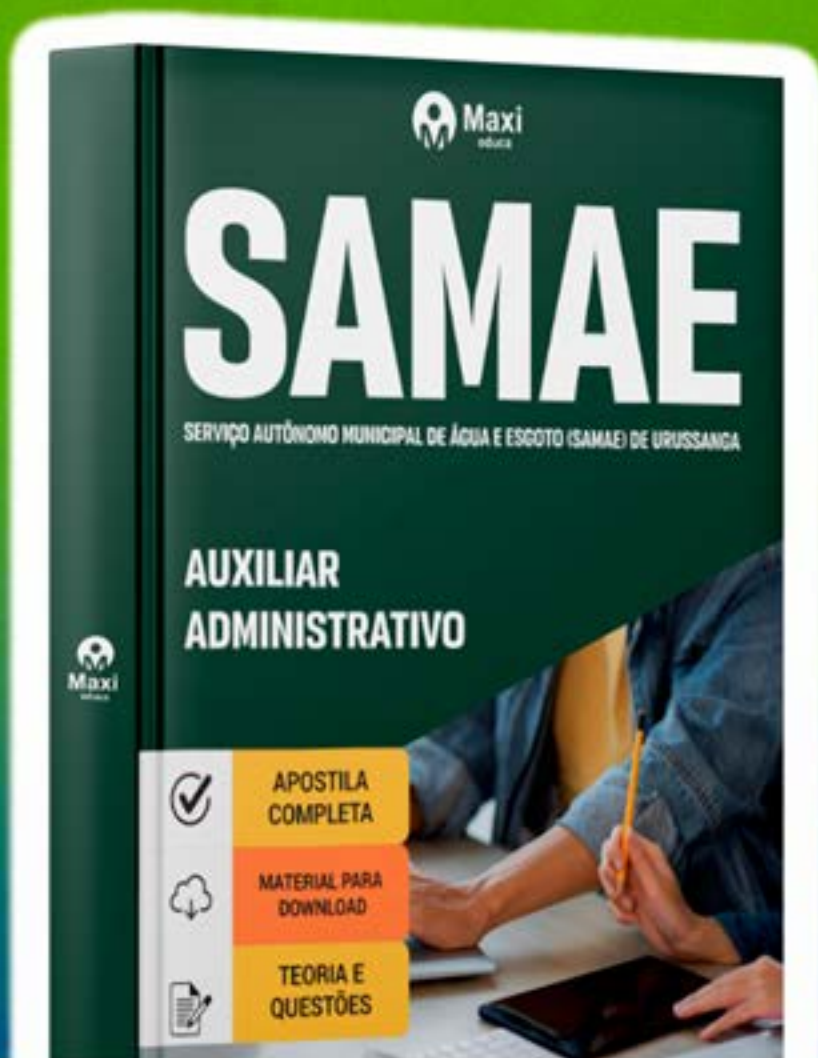
Para exercer com excelência a função de atendimento, o auxiliar administrativo deve desenvolver diversas habilidades, sendo a comunicação clara e eficaz uma das mais importantes. É necessário saber se expressar de maneira objetiva, compreensível e respeitosa, tanto de forma verbal quanto por escrito. Outro ponto essencial é a escuta ativa: saber ouvir atentamente as demandas dos usuários sem interrupções, demonstrando interesse e empatia.

A postura profissional também é um componente crítico. O servidor deve se apresentar com discrição, educação, e com vestimenta compatível com o ambiente institucional. A neutralidade emocional diante de situações estressantes é uma habilidade estratégica, pois o servidor frequentemente se depara com cidadãos insatisfeitos, apressados ou emocionalmente abalados. Manter a calma, sem perder a assertividade, é uma marca do profissional capacitado.

### Técnicas e boas práticas de atendimento

O processo de atendimento envolve diversas etapas que devem ser realizadas com atenção. Inicialmente, é necessário acolher o cidadão de forma cordial e identificar sua demanda com precisão. Isso exige paciência, objetividade e uma escuta ativa. No atendimento presencial, o agente deve utilizar uma linguagem acessível, evitar jargões técnicos e manter um tom amigável. Olhar nos olhos, chamar a pessoa pelo nome (quando apropriado) e manter uma postura corporal aberta são estratégias que transmitem respeito e disposição.

No atendimento telefônico, a apresentação clara é essencial: o servidor deve se identificar, informar o setor e estar preparado para ouvir com atenção. É necessário evitar ruídos na comunicação, como falar muito rápido ou utilizar termos confusos. O mesmo cuidado se aplica ao atendimento por meios eletrônicos (e-mails, chats, formulários), em que a resposta deve ser precisa, educada e completa.



# GOSTOU DESSE MATERIAL?

A versão **COMPLETA** é o passo decisivo para você finalmente alcançar a aprovação e mudar sua vida. Ative agora seu **DESCONTO ESPECIAL!**

**QUERO MINHA APROVAÇÃO!**