

SUMÁRIO



SAMAE - PR Auxiliar Administrativo

LÍNGUA PORTUGUESA

Análise e interpretação de texto (compreensão geral do texto	1
Ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor	6
Argumentação	7
Elementos de coesão	8
Inferências	10
Estrutura e organização do texto e dos parágrafos	11
Morfologia: classificação e emprego de classes gramaticais (substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronomes, verbos, advérbios, preposição, conjunção, interjeição).....	12
Sintaxe: classificação de sujeitos, classificação de verbos, predicados, vocativo, período composto por subordinação, período composto por coordenação, período composto por coordenação e subordinação	24
Concordância nominal, concordância verbal.....	32
Uso da crase	34
Pontuação	35
Acentuação gráfica.....	39
Questões	42
Gabarito.....	53

MATEMÁTICA

Teoria dos conjuntos.....	1
Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Potenciação. Operações com números naturais e números racionais. Operações com frações.....	7
Números complexos.....	16
Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	20
Funções exponenciais.....	24
Logaritmos.....	28
Análise combinatória e binômio de newton. Probabilidades	29
Matrizes. Determinantes. Sistemas lineares	37
Raciocínio lógico	50
Polinômios. Produtos notáveis. Fatoração.....	57
Equações de 1º e 2º grau. Problemas	65
Razão e proporção. Grandezas proporcionais.....	70
Regra de três simples e composta.....	72
Porcentagem	74

SUMÁRIO



Juros simples e composto	76
Sistema de medidas decimais: metro, metro quadrado e cúbico, litro, grama.....	78
Média aritmética simples e ponderada.....	84
Geometria: forma, perímetro, área, volume e ângulo.....	85
Geometria analítica	99
Progressão aritmética. Progressão geométrica	108
Sistema monetário brasileiro	113
Questões	116
Gabarito.....	125

INFORMÁTICA BÁSICA

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações: ambiente microsoft office	1
Sistema operacional: windows. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas	44
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à internet e intranet.....	64
Certificação e assinatura digital. Segurança da informação	70
Questões	74
Gabarito.....	80

CONHECIMENTOS GERAIS

Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do brasil, do estado do paraná e do município	1
Atualidades. Temas relevantes nos assuntos relacionados à economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas do município, do estado do paraná, do brasil e do mundo.....	51
Lei orgânica do município.....	52
Questões	145
Gabarito.....	149

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público: pessoalmente e por telefone	1
Comunicação.....	6
Postura profissional e relações interpessoais	16

SUMÁRIO



Redação de correspondências comerciais e documentos oficiais	18
Noções gerais sobre arquivo de documentos	34
Princípios básicos da administração	43
Serviços públicos: conceito, formas e meios de prestação dos serviços.....	46
Atos administrativos: conceito e espécies (gerais ou normativos, ordinatórios, negociais, enunciativos, punitivos).....	65
Contratos administrativos: conceito e tipos	82
Licitações.....	108
Lei de licitações nº 14.133 De 2021	131
Questões	207
Gabarito.....	213

SUMÁRIO



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.



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

$$S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$$

- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos

$$B = \{x \in \mathbb{N} \mid x < 8\}$$

Enumerando esses elementos temos

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



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.

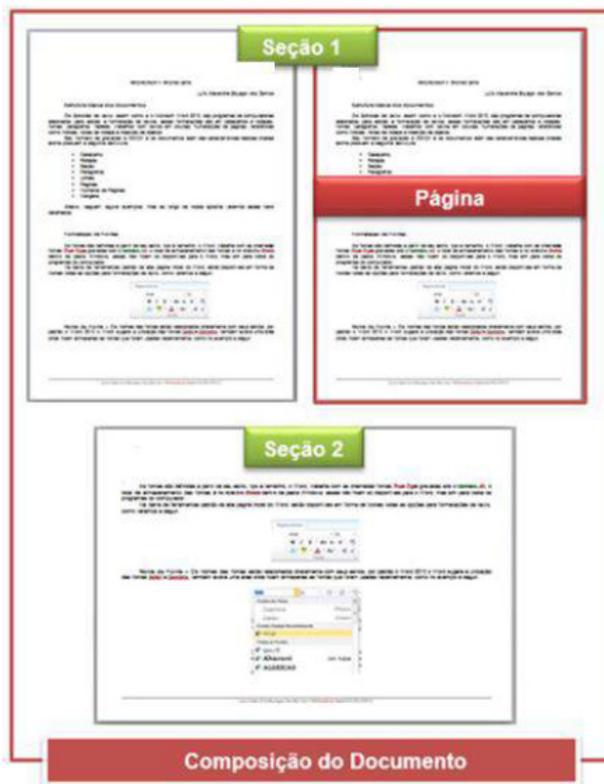
Dentre os aplicativos mais utilizados do pacote, destacam-se:

- **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.





BRASIL

HISTÓRIA DO BRASIL

— Resumo

- A Era das Grandes Navegações (séculos XV e XVI) foi o processo que viabilizou a chegada dos portugueses ao território brasileiro.
- O território conhecido como Monte Pascoal, na Bahia, foi a primeira visão dos portugueses, na data de 22 de abril de 1500.
- A Carta de Pero Vaz de Caminha é o registro oficial de toda a constituição das terras brasileiras à primeira vista.
- Ilha de Vera Cruz foi o primeiro nome que os colonizadores deram à terra descoberta, antes de decidirem chamá-la de Brasil, em referência à resina presente árvore de tronco avermelhado e abundante no terreno, o Pau-Brasil.
- Pedro Álvares Cabral liderou a expedição formada por 1.200 homens distribuídos em 13 embarcações.
- No dia 26 de abril de 1500, foi realizada a primeira missa em território brasileiro.
- Em 1º de maio, os exploradores partiram para a Índia, seu destino inicial.

— Contextualização

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

- Unificação territorial: as terras portuguesas foram fixadas no século XIII, com a tomada da região Sul de Portugal, que estavam em posse dos mouros, pelo então Rei D. Afonso III.
- Revolução de Avis: ocorrida no final do século XIV (1383-1385), essa reforma encerrou a dinastia Borgonha e deu início à dinastia de Avis (João, o mestre de Avis, passou a ser o Rei de Portugal).
- Estabilidade Política: a partir da Revolução, o governo português vivenciou uma grande solidez, o que viabilizou o desenvolvimento marítimo, entre outros avanços comerciais e tecnológicos.
- Geografia: a localização geográfica de Portugal favorecia o acesso às correntes oceânicas do Atlântico, o que, além de tudo, fazia de Lisboa um importante centro do comércio.
- Fechamento da via habitual que levava ao Oriente: em meados do século XVI, Portugal usufruía de mercadorias que eram raras na Europa, mas abundantes na Ásia. Incensos, perfumes, especiarias como noz-moscada e pimenta do reino era muito valiosas. Por isso, com o fechamento da rota antiga, que passava pela cidade italiana de Constantinopla, os portugueses precisaram empenhar-se na exploração dos oceanos.

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

- Expedição Espanhola: os portugueses foram pioneiros na exploração dos oceanos e, naturalmente, donos das maiores descobertas. A expedição de Cristóvão Colombo, iniciada em outubro de 1492 e subsidiada pelo governo espanhol, foi a única exceção do predomínio português nessas empreitadas.
- Disputa: após a chegada de Colombo à América (1492), os territórios descobertos passaram a ser concorridos entre espanhóis e portugueses. Na tentativa de reprimir a expansão de seus concorrentes, Portugal propôs acordos que ficaram conhecidos como [Inter Caetera](#) (1493) e Tratado de Tordesilhas (1494).



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

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

— Princípios Básicos do Atendimento ao Público

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

Comunicabilidade

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

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

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

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

Atenção

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