EDITAL DE ABERTURA Nº 001/2026, DE 01 DE OUTUBRO DE 2026
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO DE RESERVA DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DO AMAPÁ – SEAD

O Instituto de Desenvolvimento e Capacitação (IDCAP) torna público o **padrão de resposta da prova de redação** do Concurso Público 001/2026 da Secretaria de Estado da Administração do Amapá/SEAD – Assistente Administrativo.

PROVA DE REDAÇÃO

Para a produção da redação, devem ser lidos atentamente os textos motivadores apresentados a seguir:

TEXTO I

Como prestar um atendimento de qualidade?

Com boa vontade, profissionalismo e, acima de tudo, respeito ao público, buscando sempre ouvir o que as pessoas têm a dizer. Além disso, é importante conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos funcionários. Tais informações são fundamentais para tornar-se um atendimento eficiente.

Recepção

• Cumprimente. Frases como "Bom dia" ou "Como vai?" demonstram acolhimento e educação.
• Se for o caso, indique um local para a pessoa se sentar enquanto aguarda.
• Inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
• Seja proativo. Pergunte à pessoa: "Em que posso ajudar?".
• Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa bruscamente.
• Durante o atendimento, não atenda telefonemas ou seu celular.
• Trate a todos com igualdade e cordialidade.
• Ao prestar atendimento, esqueça seus problemas pessoais.
• Evite bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida.
• Procure ser discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
• Se necessário, conduza o visitante ao destino desejado (se ele precisar, por exemplo, se dirigir a outro setor).
• Mantenha a calma mesmo com pessoas menos educadas. Jamais as interrompa, discuta ou seja agressivo com elas.
• Não fale baixo nem gritando, use um tom moderado. E procure transmitir as informações de maneira rápida e correta.
• Se você não tiver resposta para a questão, procure a solução e dê um retorno à pessoa atendida. Nunca a deixe sem reposta.

https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf -adaptado

TEXTO II

Qual é a importância do atendimento ao público?

O atendimento ao público é fundamental para manter uma boa relação com os clientes e melhorar as vendas — e isso é válido para qualquer segmento e porte de empresa. De acordo com Kotler e Armstrong, no livro Princípios do Marketing, o atendimento é uma das principais ferramentas de promoção. Assim, uma boa experiência nesse aspecto pode influenciar positivamente a percepção do cliente sobre o negócio e sobre os produtos ou serviços oferecidos. Outro ponto importante é quanto à reputação. Quando uma pessoa tem uma experiência negativa com o atendimento de uma empresa, isso pode se espalhar por meio de redes sociais e outras plataformas online — como o Reclame Aqui —, prejudicando a imagem da companhia e, consequentemente, as vendas.

https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/atendimento-ao-publico/

TEXTO III



https://vidadesuporte.com.br/tag/satisfacao-dos-clientes/

PROPOSTA DE REDAÇÃO

A partir da leitura dos textos motivadores e com base nos conhecimentos adquiridos ao longo de sua formação, redija um texto dissertativo-argumentativo em modalidade escrita, empregando a norma culta da língua portuguesa, sobre o tema ***"A importância da humanização no atendimento ao público nos serviços essenciais brasileiros."*** Elabore seu texto pautando-o em argumentos, redija-o de forma coesa e coerente com o tipo textual solicitado, respeitando o limite de 20 (vinte) a 40 (quarenta) linhas.

PADRÃO DE RESPOSTA DA PROVA DE REDAÇÃO

TEXTUAL – 15 pontos

Tipologia textual – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de expor a respeito do tema, indicando um posicionamento (tese) e apresentando argumentos que sustentem esse posicionamento.

Espera-se que o candidato se posicione (sem que, para isso, precise usar expressões como eu acho que, na minha opinião, penso que, eu tenho experiência...) a respeito da temática que está apresentando, que avance da simples exposição e apresente fatos, informações e recursos que fundamentem a posição defendida, além de defender essa posição por meio das escolhas lexicais, sintáticas e semânticas.

Organização dos parágrafos no texto (introdução/desenvolvimento/conclusão) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de organizar o texto de modo fluido e que esteja organizado em, pelo menos, três partes.

Espera-se que o candidato inicialmente apresente o tema, contextualizando sua produção. Em seguida, desenvolva suas ideias de modo a posicionar-se e apresentar argumentos que avancem e retomem as informações necessárias sobre o tema. E, por fim, faça um fechamento do texto que conclua as discussões apresentadas, sem apresentar novos

argumentos na parte de conclusão cuja organização deve ser constituída por um movimento de retomada de objetivo e entrelaçamento final ao texto.

Uso adequado de conectivos e elementos anafóricos – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de articular as unidades do texto (sentenças, proposições e parágrafos) de forma consistente e coerente.

Espera-se que o candidato estabeleça relação entre as ideias apresentadas no texto, articulando-as, de modo que seu texto não fique truncado ou apresente apenas uma sequência de frases desconexas. É importante atentar-se ao sentido dos conectivos empregados, de forma que estes sejam coerentes (por exemplo: não iniciar conclusão com operadores como: no entanto ou embora, quando estes tiverem que introduzir um fechamento).

Abordagem temática – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de abordar a temática proposta, com apoio nos textos sugeridos, mobilizando conhecimento prévio relevante sem que se fuja ao tema.

Espera-se que o candidato discuta a importância da humanização no atendimento ao público prestado nos serviços essenciais brasileiros (como saúde, assistência social, segurança, educação, transporte e serviços administrativos), extrapolando os textos motivadores e compreendendo o atendimento humanizado como expressão do respeito à dignidade da pessoa humana e como condição para a efetividade do serviço público, e não como mera cortesia. A abordagem deve contemplar a relação entre humanização, acolhimento, escuta qualificada, empatia, comunicação clara e resolutividade, bem como os desafios que a dificultam, tais como sobrecarga de demanda, escassez de recursos e de pessoal, burocratização excessiva, ausência de capacitação continuada, adoecimento dos profissionais e a crescente automatização e digitalização dos serviços, que pode ampliar o acesso, mas também excluir grupos vulneráveis (pessoas idosas, com deficiência, de baixa escolaridade ou sem acesso à internet). Espera-se, ainda, que o candidato reconheça a necessidade de atendimento adequado às especificidades dos diferentes públicos, sem que a humanização seja confundida com informalidade ou com a flexibilização de normas e procedimentos.

Progressão temática nos parágrafos – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de elaborar um texto que faça movimentos de retomada e avanço, com relações de correferenciação, avançando na sequencialidade das partes do texto.

Espera-se que o candidato demonstre domínio na progressão temática dos parágrafos, articulando suas ideias de forma lógica e coesa ao longo do texto. Cada parágrafo deve desenvolver um aspecto específico do tema, mantendo relação direta com a tese ou proposta central, de modo que o leitor perceba uma continuidade de raciocínio sem rupturas ou repetições desnecessárias. A progressão temática adequada revela a capacidade de organizar o pensamento, construir encadeamentos argumentativos consistentes e empregar adequadamente recursos de coesão textual, como conectivos.

Uso adequado dos conectivos e de outros elementos coesivos – 0 a 1,25

Especificação do critério: capacidade de sequenciar e articular as ideias em linguagem clara e objetiva.

Espera-se que o candidato apresente ideias que sejam articuladas entre si – isso abrange tanto avanços quanto retomadas que sejam processuais – e que elabore um texto que apresente unidade à leitura, considerando-se a proposta apresentada. Deve, assim, fazer movimentos de coesão referencial e sequencial.

Pertinência dos repertórios – 0 a 1,25

Especificação do critério: capacidade de mobilizar conhecimentos prévios relevantes à temática apresentada.

Espera-se que o candidato utilize repertórios pertinentes ao tema proposto, demonstrando capacidade de seleção e articulação de conhecimentos que contribuam efetivamente para a construção de seu argumento no espaço de que

dispõe para a produção do texto. Os repertórios (sejam eles históricos, literários, filosóficos, científicos, culturais ou de atualidades etc., a depender do enfoque dado ao tema) devem estar relacionados de forma direta e produtiva com a discussão apresentada, evitando-se citações genéricas, deslocadas ou superficiais. Além disso, espera-se que o candidato contextualize e interprete os repertórios empregados, mostrando compreensão e domínio sobre o conteúdo citado, e não apenas a memorização de uma série de informações.

Estratégia argumentativa – 0 a 1,25
Especificação do critério: capacidade de argumentar em favor do ponto de vista adotado.
Espera-se que, a depender do enfoque dado ao tema, o candidato tenha conhecimento a respeito de pesquisas, séries, filmes, livros, músicas, peças de teatro, normativas, legislações e/ou outros artefatos culturais que toquem na temática abordada. É importante que haja explicitação de fontes para a defesa da tese adotada – não apenas o emprego da opinião do candidato, mas um posicionamento pautado em evidências. Os argumentos devem ser apresentados de uma forma clara, explícita e posicionada, a partir, inclusive, do estilo textual do autor.

Aprofundamento dos argumentos – 0 a 1,25
Especificação do critério: capacidade de desenvolvimento dos argumentos que sustentem a tese.
Espera-se que o candidato demonstre aprofundamento dos argumentos, desenvolvendo suas ideias de maneira consistente, reflexiva e sustentada por justificativas bem elaboradas. Isso implica ir além da exposição de opiniões ou dados, articulando análises, relações de causa e consequência, exemplos concretos e interpretações críticas que evidenciem domínio do tema e capacidade de reflexão. O aprofundamento argumentativo requer que o candidato explore as implicações, limites e nuances das questões abordadas, evitando generalizações ou simplificações excessivas.

Organização sintática dos períodos – 0 a 1,25
Especificação do critério: capacidade de estruturar sentenças de forma clara e objetiva, apresentando correção e fluidez.
Espera-se que o candidato consiga construir sentenças que respeitem uma ordem clara na relação entre seus elementos e na relação de sentenças entre si, de forma que haja articulação entre as frases, orações, períodos e porções maiores no texto. Para tanto, é necessário que indique a correta ordenação dos elementos, apresentando unidades de ideia e articulando-as entre si quando necessário. Neste aspecto, também devem ser consideradas relações como concordância, regência e colocação pronominal adequadas ao texto.

Análise crítica em relação ao tema proposto – 0 a 1,25
Especificação do critério: capacidade de observar a temática sob o prisma criterioso e reflexivo dos efeitos da temática na sociedade.
Espera-se que o candidato se posicione a respeito da temática apresentada, não apenas expondo os problemas, mas se colocando em relação a eles, analisando-os, indicando possibilidades de solução ao problema indicado no tema, considerando os direitos humanos.

GRAMATICAL – 15 pontos

Domínio da norma culta da língua (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5
Especificação do critério: capacidade de empregar, ao longo do texto, estruturas linguísticas compatíveis com a norma culta da língua portuguesa.
Espera-se que o candidato demonstre domínio consistente da variedade culta, empregando construções gramaticais adequadas ao contexto formal exigido pelo texto dissertativo-argumentativo em contextos como o expresso no certame. Isso inclui o uso adequado de formas verbais, pronomes, tempos e modos verbais, bem como o respeito às convenções

morfológicas e sintáticas próprias da norma culta, sem emprego de gírias e outras variações estilísticas. Assim, o candidato deve evitar usos coloquiais ou inadequados ao gênero e manter coerência à norma culta linguística em todo o texto.

Pontuação (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar a pontuação de maneira adequada à organização sintática e ao sentido no texto.

Espera-se que o candidato utilize os sinais de pontuação de forma funcional, contribuindo para a clareza, a fluidez e a compreensão das ideias. A pontuação deve refletir as relações sintáticas entre as orações, indicar relações coesivas necessárias e evitar ambiguidades. Além disso, deve demonstrar domínio dos usos mais recorrentes (como vírgulas, pontos, dois-pontos, travessões e aspas), garantindo precisão na estruturação dos períodos e respeito às normas vigentes.

Acentuação (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar corretamente os acentos gráficos conforme as regras ortográficas da língua portuguesa.

Espera-se que o candidato acentue adequadamente as palavras, respeitando as normas de acentuação de oxítonas, paroxítonas e proparoxítonas, bem como as regras especiais envolvendo ditongos, hiatos e monossílabos tônicos, além das demais formas de acentuação.

Ortografia (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar a grafia correta das palavras de acordo com a norma ortográfica vigente.

Espera-se que o candidato escreva as palavras com correção, observando as regras de emprego de letras, dígrafos, encontros consonantais, hífen e demais convenções definidas pelo Acordo Ortográfico.

Concordância verbal (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de estabelecer relações corretas entre verbo e sujeito, de acordo com as normas de concordância verbal, ainda que os elementos estejam em ordem inversa.

Espera-se que o candidato empregue verbos devidamente flexionados em número e pessoa, respeitando as regras de concordância, inclusive nos casos especiais, como sujeitos compostos, sujeitos pospostos, expressões partitivas e pronomes relativos, além dos casos de verbos impessoais, como ter e haver na indicação de passagem de tempo.

Concordância nominal (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de estabelecer relações adequadas de gênero e número entre os termos que compõem o sintagma nominal.

Espera-se que o candidato utilize de forma correta a flexão de artigos, adjetivos, pronomes e numerais, assegurando coerência morfológica entre os elementos que qualificam ou determinam um substantivo.

Regência verbal (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar, de maneira adequada, as relações de dependência entre verbos e seus complementos, considerando os múltiplos sentidos que nascem das variadas formas de regência de alguns verbos.

Espera-se que o candidato selecione e utilize corretamente as preposições exigidas pelos verbos, respeitando a regência prevista pela norma culta, considerando os sentidos que almeja expressar. Isso inclui dominar regimes verbais simples e compostos, bem como reconhecer variações aceitas e evitar construções incoerentes à norma.

Regência nominal (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar corretamente as preposições que estabelecem relações entre substantivos, adjetivos ou advérbios e seus complementos.

Espera-se que o candidato indique, de forma apropriada, o vínculo entre nomes e termos complementares, respeitando as preposições regidas por cada palavra, considerando os diferentes sentidos e significados que nascem das relações de regência.

Crase (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de empregar corretamente o acento indicativo de crase, reconhecendo contextos obrigatórios, facultativos e proibidos.

Espera-se que o candidato utilize a crase quando houver fusão da preposição "a" com o artigo ou pronome demonstrativo "a(s)", avaliando adequadamente a regência verbal ou nominal envolvida e o valor semântico da expressão.

Colocação pronominal (descontar 0,15 a cada desvio) – 0 a 1,5

Especificação do critério: capacidade de posicionar corretamente os pronomes oblíquos átonos na frase, conforme as regras indicadas pela norma padrão.

Espera-se que o candidato empregue próclise, ênclise ou mesóclise de acordo com os fatores de atração, com o tipo de verbo e com o registro formal exigido pelo texto dissertativo-argumentativo.

Aracruz/ES, 23 de novembro de 2026.

Instituto de Desenvolvimento e Capacitação
IDCAP