



# SUZANO - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO  
- SÃO PAULO

Secretário de Escola

**EDITAL Nº 03/2024**

CÓD: SL-189AG-24  
7908433262381

## Língua Portuguesa

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Interpretação de textos diversos .....                                                                                                                                                                                                                         | 7  |
| 2. Principais tipos e gêneros textuais e suas funções. ....                                                                                                                                                                                                       | 8  |
| 3. Semântica: sinônimos, antônimos, sentido denotativo e sentido conotativo .....                                                                                                                                                                                 | 16 |
| 4. Emprego e diferenciação das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição e conjunção. Tempos, modos e flexões verbais. Flexão de substantivos e adjetivos (gênero e número). Pronomes de tratamento ..... | 17 |
| 5. Colocação pronominal .....                                                                                                                                                                                                                                     | 30 |
| 6. Concordâncias verbal e nominal .....                                                                                                                                                                                                                           | 31 |
| 7. Conhecimentos de regência verbal e regência nominal .....                                                                                                                                                                                                      | 33 |
| 8. Crase .....                                                                                                                                                                                                                                                    | 35 |
| 9. Ortografia (conforme Novo Acordo vigente) .....                                                                                                                                                                                                                | 36 |
| 10. Pontuação .....                                                                                                                                                                                                                                               | 37 |
| 11. Acentuação .....                                                                                                                                                                                                                                              | 39 |
| 12. Figuras de linguagem .....                                                                                                                                                                                                                                    | 40 |
| 13. Funções da linguagem .....                                                                                                                                                                                                                                    | 42 |
| 14. Vícios de linguagem .....                                                                                                                                                                                                                                     | 43 |
| 15. Discursos direto, indireto e indireto livre .....                                                                                                                                                                                                             | 44 |

## Matemática

|                                                                                                                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, união e interseção .....                                                                                                                             | 57 |
| 2. Resolução de situações problemas envolvendo números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação .....                                                | 60 |
| 3. Média aritmética simples .....                                                                                                                                                                                      | 61 |
| 4. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum .....                                                                                                                                                                   | 61 |
| 5. Grandezas e Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa; Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro) .....                                       | 64 |
| 6. Relação entre grandezas .....                                                                                                                                                                                       | 68 |
| 7. Regra de três simples e composta .....                                                                                                                                                                              | 71 |
| 8. Porcentagem, juros e descontos simples .....                                                                                                                                                                        | 72 |
| 9. Operações com expressões algébricas e com polinômios .....                                                                                                                                                          | 74 |
| 10. Equações e inequações do 1º e 2º grau .....                                                                                                                                                                        | 80 |
| 11. Sistemas de equações de 1º e 2º grau .....                                                                                                                                                                         | 85 |
| 12. Interpretação de gráficos e tabelas (dados estatísticos) .....                                                                                                                                                     | 88 |
| 13. Progressões aritmética e geométrica .....                                                                                                                                                                          | 92 |
| 14. Geometria Plana: elementos primitivos. Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos. Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas. Teorema de Tales e Teorema de Pitágoras ..... | 94 |

## Noções de Informática

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Conhecimentos sobre princípios básicos de Informática.....                                                                                                                                                                                                        | 107 |
| 2. Sistemas Operacionais .....                                                                                                                                                                                                                                       | 107 |
| 3. Periféricos de um computador .....                                                                                                                                                                                                                                | 108 |
| 4. MS-Windows 10: configurações, conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016 ..... | 110 |
| 5. Aplicativos do Pacote Microsoft Office 2016 (Word, Excel e Power Point) .....                                                                                                                                                                                     | 130 |
| 6. Configuração de impressoras.....                                                                                                                                                                                                                                  | 151 |
| 7. Correio Eletrônico (Microsoft Outlook): uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos....                                                                                                                                         | 151 |
| 8. Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....                                                                                                                                                                          | 154 |
| 9. Uso dos principais navegadores (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome) .....                                                                                                                                                                            | 155 |
| 10. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.) .....                                                                                                                                                                                         | 159 |
| 11. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage) .....                                                                                                                                                                                                            | 161 |
| 12. Procedimentos de backup .....                                                                                                                                                                                                                                    | 162 |
| 13. Segurança da Informação .....                                                                                                                                                                                                                                    | 162 |
| 14. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).....                                                                                                                                                                                                | 165 |

## Conhecimentos Específicos Secretário de Escola

|                                                                                                                                                                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Secretaria: técnicas e procedimentos administrativos .....                                                                                                                                                                                | 183 |
| 2. Excelência no atendimento ao cidadão; o enfoque na qualidade .....                                                                                                                                                                        | 184 |
| 3. o atendimento presencial e por telefone .....                                                                                                                                                                                             | 186 |
| 4. Organização de arquivos: conceitos fundamentais da arquivologia. Protocolo. Tipos de arquivo. Gestão de documentos .....                                                                                                                  | 187 |
| 5. Correspondência oficial: histórico escolar, certificados, ofícios, relatórios, atas, memorandos, cartas, circulares, atestados, requerimentos, expedientes, processos e remessas. Documentos oficiais, tipos, composição e estrutura..... | 196 |
| 6. Técnicas de Redação e Arquivo .....                                                                                                                                                                                                       | 222 |
| 7. Profucionário – Disciplinas de Formação Técnica em Secretaria Escolar: Cadernos 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 (Ministério da Educação).....                                                                                                 | 222 |
| 8. A Constituição e a Educação: CF/88: artigos 205 a 214 .....                                                                                                                                                                               | 223 |
| 9. Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente – Direitos da Criança e do Adolescente: Liberdade, Respeito, Dignidade, Educação, Cultura, Esporte e Lazer. Artigos 15 a 18-A, 53 a 59 .....                             | 226 |
| 10. Lei Federal nº 9.394/1996 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional: artigos 1º, 2º e 3º; 8º ao 14; 21 e 22; 29 a 34 .....                                                                                                               | 227 |
| 11. Resolução CNE/CEB 04/2010 – Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica. Brasília: CNE, 2010, artigos 3º ao 6º; 8º ao 11 .....                                                                                       | 230 |
| 12. Lei Orgânica Do Município De Suzano/SP .....                                                                                                                                                                                             | 231 |

# LÍNGUA PORTUGUESA

## INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DIVERSOS

### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas.

Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender.

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 relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

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. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### 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.



*“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”*

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.

(C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.

(D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.

(E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

### Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes.

**Resposta: Letra B.**

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.

**PRINCIPAIS TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS E SUAS FUNÇÕES.**

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.

**Definições e diferenciação:** tipos textuais e gêneros textuais são dois conceitos distintos, cada um com sua própria linguagem e estrutura. Os tipos textuais se classificam em razão da estrutura linguística, enquanto os gêneros textuais têm sua classificação baseada na forma de comunicação.

Dessa forma, os gêneros são variedades existentes no interior dos modelos pré-estabelecidos dos tipos textuais. A definição de um gênero textual é feita a partir dos conteúdos temáticos que apresentam sua estrutura específica. Logo, para cada tipo de texto, existem gêneros característicos.

**Como se classificam os tipos e os gêneros textuais**

As classificações conforme o gênero podem sofrer mudanças e são amplamente flexíveis. Os principais gêneros são: romance, conto, fábula, lenda, notícia, carta, bula de medicamento, cardápio de restaurante, lista de compras, receita de bolo, etc.

Quanto aos tipos, as classificações são fixas, definem e distinguem o texto com base na estrutura e nos aspectos linguísticos.

Os tipos textuais são: narrativo, descritivo, dissertativo, expositivo e injuntivo. Resumindo, os gêneros textuais são a parte concreta, enquanto as tipologias integram o campo das formas, ou seja, da teoria. Acompanhe abaixo os principais gêneros textuais e como eles se inserem em cada tipo textual:

**Texto narrativo:** esse tipo textual se estrutura em apresentação, desenvolvimento, clímax e desfecho. Esses textos se caracterizam pela apresentação das ações de personagens em um tempo e espaço determinado. Os principais gêneros textuais que pertencem ao tipo textual narrativo são: romances, novelas, contos, crônicas e fábulas.

**Texto descritivo:** esse tipo compreende textos que descrevem lugares, seres ou relatam acontecimentos. Em geral, esse tipo de texto contém adjetivos que exprimem as emoções do narrador, e, em termos de gêneros, abrange diários, classificados, cardápios de restaurantes, folhetos turísticos, relatos de viagens, etc.

**Texto expositivo:** corresponde ao texto cuja função é transmitir ideias utilizando recursos de definição, comparação, descrição, conceituação e informação. Verbetes de dicionário, enciclopédias, jornais, resumos escolares, entre outros, fazem parte dos textos expositivos.

**Texto argumentativo:** os textos argumentativos têm o objetivo de apresentar um assunto recorrendo a argumentações, isto é, caracteriza-se por defender um ponto de vista. Sua estrutura é composta por introdução, desenvolvimento e conclusão. Os textos argumentativos compreendem os gêneros textuais manifesto e abaixo-assinado.

**Texto injuntivo:** esse tipo de texto tem como finalidade orientar o leitor, ou seja, expor instruções, de forma que o emissor procure persuadir seu interlocutor. Em razão disso, o emprego de verbos no modo imperativo é sua característica principal. Pertencem a este tipo os gêneros bula de remédio, receitas culinárias, manuais de instruções, entre outros.

**Texto prescritivo:** essa tipologia textual tem a função de instruir o leitor em relação ao procedimento. Esses textos, de certa forma, impedem a liberdade de atuação do leitor, pois decretam que ele siga o que diz o texto. Os gêneros que pertencem a esse tipo de texto são: leis, cláusulas contratuais, editais de concursos públicos.

## GÊNEROS TEXTUAIS

## — Introdução

Os gêneros textuais são estruturas essenciais para a comunicação eficaz. Eles organizam a linguagem de forma que atenda às necessidades específicas de diferentes contextos comunicativos. Desde a antiguidade, a humanidade tem desenvolvido e adaptado diversas formas de expressão escrita e oral para facilitar a troca de informações, ideias e emoções.

Na prática cotidiana, utilizamos gêneros textuais diversos para finalidades variadas. Quando seguimos uma receita, por exemplo, utilizamos um gênero textual específico para a instrução culinária. Ao ler um jornal, nos deparamos com gêneros como a notícia, o editorial e a reportagem, cada um com sua função e características distintas.

Esses gêneros refletem a diversidade e a complexidade das interações humanas e são moldados pelas necessidades sociais, culturais e históricas.

Compreender os gêneros textuais é fundamental para a produção e interpretação adequadas de textos. Eles fornecem uma moldura que orienta o produtor e o receptor na construção e na compreensão do discurso. A familiaridade com as características de cada gênero facilita a adequação do texto ao seu propósito comunicativo, tornando a mensagem mais clara e eficaz.

## — Definição e Importância

Gêneros textuais são formas específicas de estruturação da linguagem que se adequam a diferentes situações comunicativas. Eles emergem das práticas sociais e culturais, variando conforme o contexto, o propósito e os interlocutores envolvidos. Cada gênero textual possui características próprias que determinam sua forma, conteúdo e função, facilitando a interação entre o autor e o leitor ou ouvinte.

Os gêneros textuais são fundamentais para a organização e a eficácia da comunicação. Eles ajudam a moldar a expectativa do leitor, orientando-o sobre como interpretar e interagir com o texto. Além disso, fornecem ao autor uma estrutura clara para a construção de sua mensagem, garantindo que esta seja adequada ao seu propósito e público-alvo.

## Exemplos:

**Receita de Culinária:**

- Estrutura: Lista de ingredientes seguida de um passo a passo.
- Finalidade: Instruir o leitor sobre como preparar um prato.
- Características: Linguagem clara e objetiva, uso de imperativos (misture, asse, sirva).

**Artigo de Opinião:**

- Estrutura: Introdução, desenvolvimento de argumentos, conclusão.
- Finalidade: Persuadir o leitor sobre um ponto de vista.
- Características: Linguagem formal, argumentos bem fundamentados, presença de evidências.

**Notícia:**

- Estrutura: Título, lead (resumo inicial), corpo do texto.
- Finalidade: Informar sobre um fato recente de interesse público.

- Características: Linguagem objetiva e clara, uso de verbos no passado, presença de dados e citações.

**Importância dos Gêneros Textuais:****Facilitam a Comunicação:**

Ao seguirem estruturas padronizadas, os gêneros textuais tornam a comunicação mais previsível e compreensível. Isso é particularmente importante em contextos formais, como o acadêmico e o profissional, onde a clareza e a precisão são essenciais.

**Ajudam na Organização do Pensamento:**

A familiaridade com diferentes gêneros textuais auxilia na organização das ideias e na construção lógica do discurso. Isso é crucial tanto para a produção quanto para a interpretação de textos.

**Promovem a Eficácia Comunicativa:**

Cada gênero textual é adaptado a uma finalidade específica, o que aumenta a eficácia da comunicação. Por exemplo, uma bula de remédio deve ser clara e detalhada para garantir a correta utilização do medicamento, enquanto uma crônica pode usar uma linguagem mais poética e subjetiva para entreter e provocar reflexões.

**Refletem e Moldam Práticas Sociais:**

Os gêneros textuais não apenas refletem as práticas sociais e culturais, mas também ajudam a moldá-las. Eles evoluem conforme as necessidades e contextos sociais mudam, adaptando-se a novas formas de comunicação, como as mídias digitais.

Compreender os gêneros textuais é essencial para uma comunicação eficiente e eficaz. Eles fornecem estruturas que ajudam a moldar a produção e a interpretação de textos, facilitando a interação entre autor e leitor. A familiaridade com diferentes gêneros permite que se adapte a linguagem às diversas situações comunicativas, promovendo clareza e eficácia na transmissão de mensagens.

## — Tipos de Gêneros Textuais

Os gêneros textuais podem ser classificados de diversas formas, considerando suas características e finalidades específicas. Abaixo, apresentamos uma visão detalhada dos principais tipos de gêneros textuais, organizados conforme suas funções predominantes.

**Gêneros Narrativos**

Os gêneros narrativos são caracterizados por contar uma história, real ou fictícia, através de uma sequência de eventos que envolvem personagens, cenários e enredos. Eles são amplamente utilizados tanto na literatura quanto em outras formas de comunicação, como o jornalismo e o cinema. A seguir, exploramos alguns dos principais gêneros narrativos, destacando suas características, estruturas e finalidades.

• **Romance****Estrutura e Características:**

- **Extensão:** Longa, permitindo um desenvolvimento detalhado dos personagens e das tramas.
- **Personagens:** Complexos e multifacetados, frequentemente com um desenvolvimento psicológico profundo.
- **Enredo:** Pode incluir múltiplas subtramas e reviravoltas.
- **Cenário:** Detalhado e bem desenvolvido, proporcionando um pano de fundo rico para a narrativa.

• **Linguagem:** Variada, podendo ser mais formal ou informal dependendo do público-alvo e do estilo do autor.

**Finalidade:**

- Entreter e envolver o leitor em uma história extensa e complexa.

- Explorar temas profundos e variados, como questões sociais, históricas, psicológicas e filosóficas.

**Exemplo:**

- “Dom Casmurro” de Machado de Assis, que explora a dúvida e o ciúme através da narrativa do protagonista Bento Santiago.

• **Conto**

**Estrutura e Características:**

• **Extensão:** Curta e concisa.

• **Personagens:** Menos desenvolvidos que no romance, mas ainda significativos para a trama.

• **Enredo:** Focado em um único evento ou situação.

• **Cenário:** Geralmente limitado a poucos locais.

• **Linguagem:** Direta e impactante, visando causar um efeito imediato no leitor.

**Finalidade:**

- Causar impacto rápido e duradouro.

- Explorar uma ideia ou emoção de maneira direta e eficaz.

**Exemplo:**

- “O Alienista” de Machado de Assis, que narra a história do Dr. Simão Bacamarte e sua obsessão pela cura da loucura.

• **Fábula**

**Estrutura e Características:**

• **Extensão:** Curta.

• **Personagens:** Animais ou objetos inanimados que agem como seres humanos.

• **Enredo:** Simples e direto, culminando em uma lição de moral.

• **Cenário:** Geralmente genérico, servindo apenas de pano de fundo para a narrativa.

• **Linguagem:** Simples e acessível, frequentemente com um tom didático.

**Finalidade:**

- Transmitir lições de moral ou ensinamentos éticos.

- Entreter, especialmente crianças, de forma educativa.

**Exemplo:**

- “A Cigarra e a Formiga” de Esopo, que ensina a importância da preparação e do trabalho árduo.

• **Novela**

**Estrutura e Características:**

• **Extensão:** Intermediária entre o romance e o conto.

• **Personagens:** Desenvolvimento moderado, com foco em um grupo central.

• **Enredo:** Mais desenvolvido que um conto, mas menos complexo que um romance.

• **Cenário:** Detalhado, mas não tão expansivo quanto no romance.

• **Linguagem:** Pode variar de formal a informal, dependendo do estilo do autor.

**Finalidade:**

- Entreter com uma narrativa envolvente e bem estruturada, mas de leitura mais rápida que um romance.

- Explorar temas e situações com profundidade, sem a extensão de um romance.

**Exemplo:**

- “O Alienista” de Machado de Assis, que também pode ser classificado como novela devido à sua extensão e complexidade.

• **Crônica**

**Estrutura e Características:**

• **Extensão:** Curta a média.

• **Personagens:** Pode focar em personagens reais ou fictícios, muitas vezes baseados em figuras do cotidiano.

• **Enredo:** Baseado em eventos cotidianos, com um toque pessoal e muitas vezes humorístico.

• **Cenário:** Cotidiano, frequentemente urbano.

• **Linguagem:** Coloquial e acessível, com um tom leve e descontraído.

**Finalidade:**

- Refletir sobre aspectos do cotidiano de forma leve e crítica.

- Entreter e provocar reflexões no leitor sobre temas triviais e cotidianos.

**Exemplo:**

- As crônicas de Rubem Braga, que capturam momentos e reflexões do cotidiano brasileiro.

• **Diário**

**Estrutura e Características:**

• **Extensão:** Variável, podendo ser curto ou extenso.

• **Personagens:** Focado no autor e nas pessoas ao seu redor.

• **Enredo:** Narrativa pessoal e introspectiva dos eventos diários.

• **Cenário:** Variável, conforme as experiências do autor.

• **Linguagem:** Informal e íntima, muitas vezes refletindo os pensamentos e sentimentos do autor.

**Finalidade:**

- Registrar eventos e emoções pessoais.

- Servir como uma ferramenta de auto-reflexão e autoconhecimento.

**Exemplo:**

- “O Diário de Anne Frank,” que narra as experiências de uma jovem judia escondida durante a Segunda Guerra Mundial.

Os gêneros narrativos desempenham um papel crucial na literatura e na comunicação em geral. Eles permitem que histórias sejam contadas de maneiras variadas, atendendo a diferentes propósitos e públicos. Conhecer as características e finalidades de cada gênero narrativo é essencial para a produção e interpretação eficazes de textos, enriquecendo a experiência literária e comunicativa.

**Gêneros Descritivos**

Os gêneros descritivos são caracterizados pela ênfase na descrição detalhada de objetos, pessoas, lugares, situações ou processos. O objetivo principal desses textos é pintar uma imagem vívida na

# MATEMÁTICA

## CONJUNTOS: LINGUAGEM BÁSICA, PERTINÊNCIA, INCLUSÃO, IGUALDADE, UNIÃO E INTERSEÇÃO

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

$\Rightarrow$ : 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

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

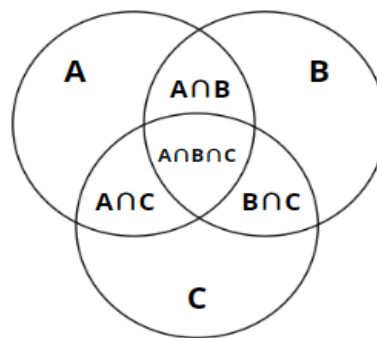
- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos

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

Enumerando esses elementos temos

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

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.



### 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.

Por 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.

Por 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.

Por 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

#### 1) União

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

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

#### Exemplo:

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

#### Fórmulas:

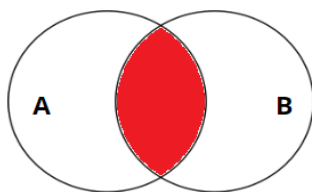
$$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$$

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

#### 2) Interseção

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

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



#### Exemplo:

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

#### Fórmulas:

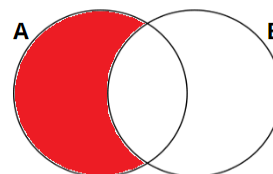
$$n(A \cap B) = n(A) + n(B) - n(A \cup B)$$

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

### 3) Diferença

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

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



#### Exemplo:

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

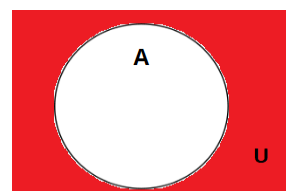
#### Fórmula:

$$n(A - B) = n(A) - n(A \cap B)$$

### 4) Complementar

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

$$\bar{A} = \{x \in U \mid x \notin A\}$$



#### Exemplo:

$U = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$  e  $A = \{0, 1, 2, 3, 4\}$ , então  $\bar{A} = \{5, 6, 7\}$

#### Fórmula:

$$n(\bar{A}) = n(U) - n(A)$$

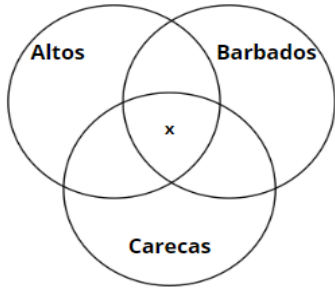
### Exemplos práticos

**1. (MANAUSPREV – Analista Previdenciário – FCC/2015)** Em um grupo de 32 homens, 18 são altos, 22 são barbados e 16 são carecas. Homens altos e barbados que não são carecas são seis. Todos homens altos que são carecas, são também barbados. Sabe-se que existem 5 homens que são altos e não são barbados nem carecas. Sabe-se que existem 5 homens que são barbados e não são altos nem carecas. Sabe-se que existem 5 homens que são carecas e não são altos e nem barbados. Dentre todos esses homens, o número de barbados que não são altos, mas são carecas é igual a

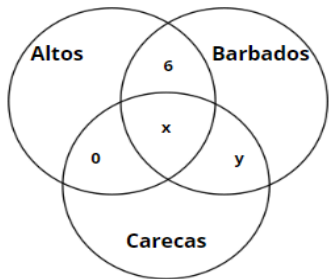
- (A) 4.
- (B) 7.
- (C) 13.
- (D) 5.
- (E) 8.

#### Resolução:

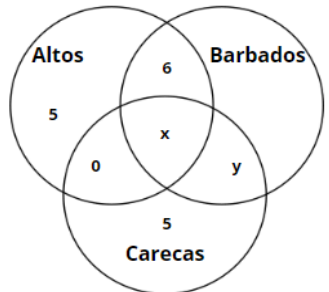
Primeiro, quando temos três conjuntos (altos, barbados e carecas), começamos pela interseção dos três, depois a interseção de cada dois, e por fim, cada um individualmente.



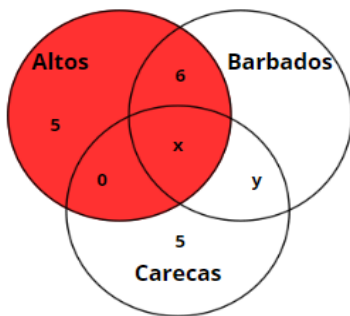
Se todo homem careca é barbado, então não teremos apenas homens carecas e altos. Portanto, os homens altos e barbados que não são carecas são 6.



Sabemos que existem 5 homens que são barbados e não são altos nem carecas e também que existem 5 homens que são carecas e não são altos e nem barbados

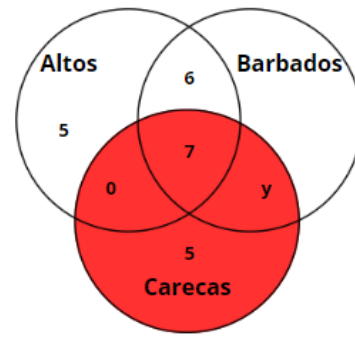


Sabemos que 18 são altos



Quando resolvermos a equação  $5 + 6 + x = 18$ , saberemos a quantidade de homens altos que são barbados e carecas.  
 $x = 18 - 11$ , então  $x = 7$

Carecas são 16



então  $7 + 5 + y = 16$ , logo número de barbados que não são altos, mas são carecas é  $Y = 16 - 12 = 4$

**Resposta: A.**

Nesse exercício, pode parecer complicado usar apenas a fórmula devido à quantidade de detalhes. No entanto, se você seguir os passos e utilizar os diagramas de Venn, o resultado ficará mais claro e fácil de obter.

2. (SEGPLAN/GO – Perito Criminal – FUNIVERSA/2015) Suponha que, dos 250 candidatos selecionados ao cargo de perito criminal:

- 1) 80 sejam formados em Física;
- 2) 90 sejam formados em Biologia;
- 3) 55 sejam formados em Química;
- 4) 32 sejam formados em Biologia e Física;
- 5) 23 sejam formados em Química e Física;
- 6) 16 sejam formados em Biologia e Química;
- 7) 8 sejam formados em Física, em Química e em Biologia.

Considerando essa situação, assinale a alternativa correta.

- (A) Mais de 80 dos candidatos selecionados não são físicos nem biólogos nem químicos.
- (B) Mais de 40 dos candidatos selecionados são formados apenas em Física.
- (C) Menos de 20 dos candidatos selecionados são formados apenas em Física e em Biologia.
- (D) Mais de 30 dos candidatos selecionados são formados apenas em Química.
- (E) Escolhendo-se ao acaso um dos candidatos selecionados, a probabilidade de ele ter apenas as duas formações, Física e Química, é inferior a 0,05.

**Resolução:**

Para encontrar o número de candidatos que não são formados em nenhuma das três áreas, usamos a fórmula da união de três conjuntos (Física, Biologia e Química):

$$n(F \cup B \cup Q) = n(F) + n(B) + n(Q) + n(F \cap B \cap Q) - n(F \cap B) - n(F \cap Q) - n(B \cap Q)$$

Substituindo os valores, temos:

$$n(F \cup B \cup Q) = 80 + 90 + 55 + 8 - 32 - 23 - 16 = 162.$$

Temos um total de 250 candidatos

$$250 - 162 = 88$$

**Resposta: A.**

**Observação:** Em alguns exercícios, o uso das fórmulas pode ser mais rápido e eficiente para obter o resultado. Em outros, o uso dos diagramas, como os Diagramas de Venn, pode ser mais útil para visualizar as relações entre os conjuntos. O importante é treinar ambas as abordagens para desenvolver a habilidade de escolher a melhor estratégia para cada tipo de problema na hora da prova.

**RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMAS ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO**

A resolução de problemas matemáticos envolve a aplicação de uma variedade de recursos, sendo que os princípios algébricos e aritméticos se destacam como uma parte fundamental desse processo. Esses princípios são classificados de acordo com a complexidade e a abordagem dos conteúdos.

A prática constante na resolução de questões desse tipo é o que proporciona o desenvolvimento de habilidades cada vez maiores para enfrentar problemas dessa natureza.

Exemplos:

**01. (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP)** Em um condomínio, a caixa d'água do bloco A contém 10 000 litros a mais de água do que a caixa d'água do bloco B. Foram transferidos 2 000 litros de água da caixa d'água do bloco A para a do bloco B, ficando o bloco A com o dobro de água armazenada em relação ao bloco B. Após a transferência, a diferença das reservas de água entre as caixas dos blocos A e B, em litros, vale

- (A) 4 000.
- (B) 4 500.
- (C) 5 000.
- (D) 5 500.
- (E) 6 000.

**Resolução:**

$A = B + 10000$  ( I )  
 Transferidos:  $A - 2000 = 2.B$ , ou seja,  $A = 2.B + 2000$  ( II )  
 Substituindo a equação ( II ) na equação ( I ), temos:  
 $2.B + 2000 = B + 10000$   
 $2.B - B = 10000 - 2000$   
 $B = 8000$  litros (no início)  
 Assim,  $A = 8000 + 10000 = 18000$  litros (no início)  
 Portanto, após a transferência, fica:  
 $A' = 18000 - 2000 = 16000$  litros  
 $B' = 8000 + 2000 = 10000$  litros  
 Por fim, a diferença é de :  $16000 - 10000 = 6000$  litros

**Resposta: E.**

**02. (IFNMG – Matemática - Gestão de Concursos)** Uma linha de produção monta um equipamento em oito etapas bem definidas, sendo que cada etapa gasta exatamente 5 minutos em sua tarefa. O supervisor percebe, cinco horas e trinta e cinco minutos depois do início do funcionamento, que a linha parou de funcionar. Como a linha monta apenas um equipamento em cada processo de oito etapas, podemos afirmar que o problema foi na etapa:

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 5
- (D) 7

**Resolução:**

Um equipamento leva  $8.5 = 40$  minutos para ser montado.  
 $5h35 = 60.5 + 35 = 335$  minutos  
 $335min : 40min = 8$  equipamentos + 15 minutos (resto)  
 $15min : 5min = 3$  etapas  
 Logo o problema ocorreu na etapa 3.

**Resposta: B**

**03. (VUNESP - 2019 - Câmara de Serrana - SP - Técnico Legislativo)** Carlos e Denise depositaram valores distintos em uma aplicação, totalizando R\$ 12 mil. Ao resgatarm o valor aplicado, o rendimento de Carlos correspondeu a um décimo do valor que ele aplicou, e Denise obteve rendimento de nove décimos do rendimento obtido por Carlos. Se o rendimento do valor total aplicado foi de R\$ 1.425,00, então o valor aplicado por Carlos foi de

- Alternativas
- (A) R\$ 7.200,00.
  - (B) R\$ 7.300,00
  - (C) R\$ 7.400,00.
  - (D) R\$ 7.500,00.
  - (E) R\$ 7.600,00.

**Resolução:**

Usando 10 como base:  
 Aplicação de Carlos foi 10  
 Aplicação de Denise foi 9  
 $10 + 9 = 19$   
 $1.425 / 19 = 75$   
 $75 \times 10 = 750$  <--- Lucro de Carlos  
 Como o lucro é um décimo do valor aplicado:  
 $750 \times 10 = 7.500$  <--- Valor aplicado por Carlos

**Resposta: D.**

**04. (Câmara Municipal de São José dos Campos/SP – Analista Técnico Legislativo – Designer Gráfico – VUNESP)** Na biblioteca de um instituto de física, para cada 2 livros de matemática, existem 3 de física. Se o total de livros dessas duas disciplinas na biblioteca é igual a 1 095, o número de livros de física excede o número de livros de matemática em

- (A) 219.
- (B) 405.
- (C) 622.
- (D) 812.
- (E) 1 015.

**Resolução:**

$M/F = 2/3$ , ou seja,  $3.M = 2.F$  ( I )  
 $M + F = 1095$ , ou seja,  $M = 1095 - F$  ( II )  
 Vamos substituir a equação ( II ) na equação ( I ):  
 $3 \cdot (1095 - F) = 2.F$   
 $3285 - 3.F = 2.F$   
 $5.F = 3285$   
 $F = 3285 / 5$   
 $F = 657$  (física)  
 Assim:  $M = 1095 - 657 = 438$  (matemática)

# NOÇÕES DE INFORMÁTICA

## CONHECIMENTOS SOBRE PRINCÍPIOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

A história da informática é marcada por uma evolução constante e revolucionária, que transformou a maneira como vivemos e trabalhamos. Desde os primeiros dispositivos de cálculo, como o ábaco, até os modernos computadores e dispositivos móveis, a informática tem sido uma força motriz no avanço da sociedade.

No século 17, Blaise Pascal inventou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas, capaz de realizar adições e subtrações. Mais tarde, no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, considerada o precursor dos computadores modernos, e Ada Lovelace, reconhecida como a primeira programadora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser processado por uma máquina.

O século 20 testemunhou o nascimento dos primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que utilizava válvulas e era capaz de realizar milhares de cálculos por segundo. A invenção do transistor e dos circuitos integrados levou a computadores cada vez menores e mais poderosos, culminando na era dos microprocessadores e na explosão da computação pessoal.

Hoje, a informática está em todo lugar, desde smartphones até sistemas de inteligência artificial, e continua a ser um campo de rápido desenvolvimento e inovação.

### CONCEITOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA

– **Computador:** é uma máquina capaz de receber, armazenar, processar e transmitir informações. Os computadores modernos são compostos por hardware (componentes físicos, como processador, memória, disco rígido) e software (programas e sistemas operacionais).

– **Hardware e Software:** hardware refere-se aos componentes físicos do computador, enquanto o software refere-se aos programas e aplicativos que controlam o hardware e permitem a execução de tarefas.

– **Sistema Operacional:** é um software fundamental que controla o funcionamento do computador e fornece uma interface entre o hardware e os programas. Exemplos de sistemas operacionais incluem Windows, macOS, Linux, iOS e Android.

– **Periféricos:** são dispositivos externos conectados ao computador que complementam suas funcionalidades, como teclado, mouse, monitor, impressora, scanner, alto-falantes, entre outros.

– **Armazenamento de Dados:** refere-se aos dispositivos de armazenamento utilizados para guardar informações, como discos rígidos (HDs), unidades de estado sólido (SSDs), pen drives, cartões de memória, entre outros.

– **Redes de Computadores:** são sistemas que permitem a comunicação entre computadores e dispositivos, permitindo o compartilhamento de recursos e informações. Exemplos incluem a Internet, redes locais (LANs) e redes sem fio (Wi-Fi).

– **Segurança da Informação:** Refere-se às medidas e práticas utilizadas para proteger os dados e sistemas de computadores contra acesso não autorizado, roubo, danos e outros tipos de ameaças.

### TIPOS DE COMPUTADORES

– **Desktops:** são computadores pessoais projetados para uso em um único local, geralmente composto por uma torre ou gabinete que contém os componentes principais, como processador, memória e disco rígido, conectados a um monitor, teclado e mouse.

– **Laptops (Notebooks):** são computadores portáteis compactos que oferecem as mesmas funcionalidades de um desktop, mas são projetados para facilitar o transporte e o uso em diferentes locais.

– **Tablets:** são dispositivos portáteis com tela sensível ao toque, menores e mais leves que laptops, projetados principalmente para consumo de conteúdo, como navegação na web, leitura de livros eletrônicos e reprodução de mídia.

– **Smartphones:** são dispositivos móveis com capacidades de computação avançadas, incluindo acesso à Internet, aplicativos de produtividade, câmeras de alta resolução, entre outros.

– **Servidores:** são computadores projetados para fornecer serviços e recursos a outros computadores em uma rede, como armazenamento de dados, hospedagem de sites, processamento de e-mails, entre outros.

– **Mainframes:** são computadores de grande porte projetados para lidar com volumes massivos de dados e processamento de transações em ambientes corporativos e institucionais, como bancos, companhias aéreas e agências governamentais.

– **Supercomputadores:** são os computadores mais poderosos e avançados, projetados para lidar com cálculos complexos e intensivos em dados, geralmente usados em pesquisa científica, modelagem climática, simulações e análise de dados.

### SISTEMAS OPERACIONAIS

Um sistema operacional (SO) é um software fundamental que gerencia o hardware e software de um computador, permitindo que os diferentes programas funcionem corretamente. Ele serve como uma interface entre os usuários e o hardware do computador, garantindo que os recursos do sistema, como processador, memória, dispositivos de armazenamento e periféricos, sejam utilizados de maneira eficiente e segura.

**Principais Funções**

– Gerenciamento de Processos: O SO gerencia a execução dos processos, incluindo a alocação de recursos do sistema e a coordenação entre processos concorrentes. Ele assegura que cada processo receba tempo suficiente de CPU para executar suas tarefas.

– Gerenciamento de Memória: O SO controla o uso da memória principal (RAM), assegurando que cada programa em execução tenha o espaço necessário e que não haja conflitos ou falhas de acesso.

– Gerenciamento de Dispositivos: O SO controla os dispositivos de entrada e saída, como discos rígidos, impressoras, teclados e mouses, facilitando a comunicação entre esses dispositivos e os programas de aplicação.

– Gerenciamento de Arquivos: O SO organiza e gerencia os dados em discos rígidos e outros dispositivos de armazenamento, permitindo que os usuários criem, leiam, atualizem e apaguem arquivos de maneira eficiente.

– Segurança e Proteção: O SO protege os dados e os recursos do sistema contra acessos não autorizados e ameaças, implementando mecanismos de autenticação e controle de acesso.

**Exemplos de Sistemas Operacionais**

– Windows: Desenvolvido pela Microsoft, é amplamente utilizado em computadores pessoais e empresariais.

– macOS: Desenvolvido pela Apple, utilizado exclusivamente em computadores Mac.

– Linux: Um sistema operacional de código aberto, usado em servidores, computadores pessoais e dispositivos embarcados.

– Android: Um sistema operacional móvel baseado em Linux, amplamente utilizado em smartphones e tablets.

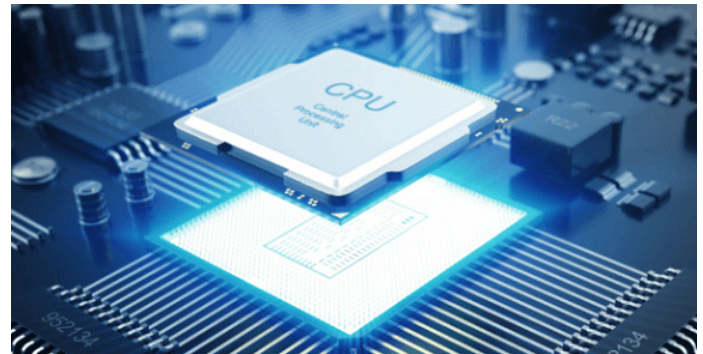
– iOS: Desenvolvido pela Apple para dispositivos móveis, como iPhones e iPads.



Gabinete

• **Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)**

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU

• **Cooler**

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engasgos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.

**PERIFÉRICOS DE UM COMPUTADOR**

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

• **Gabinete**

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Cooler

- **Placa-mãe**

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe

- **Fonte**

A fonte de alimentação é o componente que fornece energia elétrica para o computador. Ela converte a corrente alternada (AC) da tomada em corrente contínua (DC) que pode ser usada pelos componentes internos do computador.



Fonte

- **Placas de vídeo**

São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

- **Memória RAM**

Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico é uma memória volátil e rápida que armazena temporariamente os dados dos programas que estão em execução no computador. Ela perde o conteúdo quando o computador é desligado.



Memória RAM

- **Memória ROM**

Read Only Memory ou Memória Somente de Leitura é uma memória não volátil que armazena permanentemente as instruções básicas para o funcionamento do computador, como o BIOS (Basic Input/Output System ou Sistema Básico de Entrada/Saída). Ela não perde o conteúdo quando o computador é desligado.

- **Memória cache**

Esta é uma memória muito rápida e pequena que armazena temporariamente os dados mais usados pelo processador, para acelerar o seu desempenho. Ela pode ser interna (dentro do processador) ou externa (entre o processador e a memória RAM).

- **Barramentos**

Os barramentos são componentes críticos em computadores que facilitam a comunicação entre diferentes partes do sistema, como a CPU, a memória e os dispositivos periféricos. Eles são canais de comunicação que suportam a transferência de dados. Existem vários tipos de barramentos, incluindo:

- **Barramento de Dados:** Transmite dados entre a CPU, a memória e outros componentes.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

– **Barramento de Endereço:** Determina o local de memória a partir do qual os dados devem ser lidos ou para o qual devem ser escritos.

– **Barramento de Controle:** Carrega sinais de controle que dirigem as operações de outros componentes.

- **Periféricos de entrada, saída e armazenamento**

São dispositivos externos que se conectam ao computador para adicionar funcionalidades ou capacidades.

São classificados em:

– **Periféricos de entrada:** Dispositivos que permitem ao usuário inserir dados no computador, como teclados, mouses, scanners e microfones.



*Periféricos de entrada*

– **Periféricos de saída:** Dispositivos que permitem ao computador transmitir dados para o usuário, como monitores, impressoras e alto-falantes.



*Periféricos de saída*

– **Periféricos de entrada e saída:** Dispositivos que podem receber dados do computador e enviar dados para ele, como drives de disco, monitores touchscreen e modems.



*Periféricos de entrada e saída*

– **Periféricos de armazenamento:** dispositivos usados para armazenar dados de forma permanente ou temporária, como discos rígidos, SSDs, CDs, DVDs e pen drives.



*Periféricos de armazenamento*

**MS-WINDOWS 10: CONFIGURAÇÕES, CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS MS-OFFICE 2016**

### WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, parte da família de sistemas operacionais Windows NT. Lançado em julho de 2015, ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe uma série de melhorias e novidades, como o retorno do Menu Iniciar, a assistente virtual Cortana, o navegador Microsoft Edge e a funcionalidade de múltiplas áreas de trabalho. Projetado para ser rápido e seguro, o Windows 10 é compatível com uma ampla gama de dispositivos, desde PCs e tablets até o Xbox e dispositivos IoT.

### Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Secretário de Escola

### SECRETARIA: TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

A secretaria escolar desempenha um papel essencial dentro do ambiente educacional, sendo o setor responsável pela gestão administrativa e documental da escola. Ela atua como o ponto de apoio para a organização dos processos internos, desde a matrícula dos alunos até a expedição de documentos acadêmicos e históricos escolares. A eficiência dos procedimentos administrativos dentro de uma secretaria escolar reflete diretamente na qualidade do atendimento aos alunos, pais e professores, bem como na capacidade da instituição de cumprir com suas obrigações legais e organizacionais.

A utilização de técnicas administrativas adequadas é crucial para o bom funcionamento da secretaria, que deve lidar com um fluxo constante de informações e demandas. Organizar documentos, controlar prazos e garantir a precisão das informações são tarefas que exigem métodos estruturados e tecnologia de apoio. Assim, a secretaria escolar se estabelece como um ponto vital para garantir a regularidade das atividades acadêmicas, em conformidade com as normativas educacionais vigentes.

#### Principais Atribuições da Secretaria Escolar

A secretaria escolar possui várias responsabilidades, que podem ser classificadas em três grandes áreas: gestão de documentos, suporte ao corpo docente e discente, e atendimento ao público (alunos e responsáveis).

- **Gestão documental:** Este é o núcleo das atividades da secretaria, abrangendo o armazenamento, organização e atualização dos registros acadêmicos. São geridos documentos como histórico escolar, certificados, atas de reuniões e avaliações, e documentos administrativos. Além disso, a secretaria deve garantir a preservação adequada dos arquivos, sejam eles físicos ou digitais, e respeitar a legislação sobre proteção e confidencialidade de dados.

- **Controle de matrículas:** Outro ponto fundamental é a organização dos processos de matrícula e rematricula. A secretaria escolar é responsável por garantir que os alunos estejam regularmente matriculados, dentro dos prazos e com toda a documentação necessária devidamente apresentada.

- **Suporte ao corpo docente e discente:** A secretaria também atua como suporte para a comunicação entre a direção, os professores, os alunos e seus responsáveis. Além disso, oferece suporte na organização de reuniões, conselhos de classe e eventos institucionais.

- **Expedição de documentos acadêmicos:** A emissão de documentos oficiais, como declarações de matrícula, históricos escolares e diplomas, também é uma atribuição crucial. Esses documentos são essenciais para a vida acadêmica dos alunos e devem ser emitidos de maneira precisa e eficiente.

#### Técnicas Administrativas na Secretaria Escolar

A organização e a eficiência são fatores chave para o sucesso de uma secretaria escolar. Algumas técnicas administrativas são essenciais para gerenciar o volume de informações e demandas que chegam diariamente. Entre as principais técnicas, destacam-se:

- **Organização de arquivos:** A gestão eficaz dos arquivos escolares requer uma estratégia clara para organizar tanto os documentos físicos quanto os digitais. Para os documentos físicos, é importante manter um arquivo cronológico ou alfabético, garantindo fácil acesso a informações relevantes. No caso dos documentos digitais, os sistemas de gestão de arquivos eletrônicos (GED) são fundamentais para o armazenamento seguro e a recuperação ágil de informações.

- **Gestão do tempo e de processos:** As atividades da secretaria escolar são regidas por prazos, como o período de matrículas, emissão de históricos e entrega de documentação. O uso de cronogramas e checklists pode ajudar a equipe a se manter organizada e a priorizar tarefas urgentes.

- **Uso de tecnologias de gestão escolar:** Os sistemas de gestão escolar (SIGE) automatizam muitos processos da secretaria, como matrículas, geração de boletins e emissão de certificados. A implementação dessas ferramentas otimiza o trabalho e minimiza erros, além de garantir maior transparência e controle sobre as informações acadêmicas.

#### Procedimentos Administrativos Comuns na Secretaria Escolar

Os procedimentos administrativos da secretaria escolar seguem um fluxo estabelecido, visando garantir que todos os processos ocorram de forma organizada e dentro das normas institucionais e legais. Alguns dos procedimentos mais comuns incluem:



**EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO; O ENFOQUE NA QUALIDADE**

- **Processo de matrícula e rematrícula:** A matrícula envolve diversas etapas, desde a entrega da documentação do aluno até a conferência e o registro das informações no sistema escolar. É necessário garantir que todos os documentos (como certidões, comprovantes de residência e históricos escolares) estejam completos e devidamente arquivados. O processo de rematrícula segue uma estrutura semelhante, mas com a atualização dos dados já existentes.

- **Transferência escolar:** Este procedimento envolve tanto a expedição de documentos para alunos que estão saindo da instituição quanto a recepção de documentos de alunos que estão ingressando. A secretaria deve garantir que todos os registros estejam completos e que os dados sejam transferidos corretamente entre instituições.

- **Expedição de documentos acadêmicos:** A emissão de históricos escolares, certificados e declarações de matrícula é um dos serviços mais solicitados. Estes documentos precisam ser emitidos com a máxima precisão, observando os prazos e garantindo a autenticidade das informações.

**Normas e Legislação Aplicáveis à Secretaria Escolar**

A secretaria escolar opera dentro de um conjunto de normas e leis que regem suas atividades, com o objetivo de garantir que os procedimentos sejam conduzidos de forma adequada e dentro da legalidade. Algumas das normas mais relevantes incluem:

- **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB – Lei nº 9.394/1996):** Estabelece as diretrizes gerais para a educação no Brasil, regulando, entre outros pontos, a obrigatoriedade da manutenção de registros escolares atualizados e a expedição de documentos oficiais.

- **Normas dos Conselhos Estaduais de Educação:** Cada estado pode ter regulamentações específicas para o funcionamento das escolas, incluindo exigências documentais e procedimentos administrativos.

- **Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018):** A Lei Geral de Proteção de Dados afeta diretamente a gestão dos dados escolares, exigindo que a secretaria adote medidas para proteger a privacidade das informações pessoais de alunos e responsáveis.

**Conclusão**

A secretaria escolar é o centro administrativo de uma instituição educacional, responsável pela organização e gestão dos processos burocráticos e documentais. O uso de técnicas administrativas eficazes, aliado ao cumprimento rigoroso da legislação, garante a eficiência e a legalidade das atividades desenvolvidas. Com o avanço da tecnologia, as ferramentas digitais se tornaram aliadas fundamentais na modernização desses procedimentos, melhorando o fluxo de trabalho e a qualidade do atendimento. Para o futuro, o desafio será continuar incorporando inovações tecnológicas sem perder de vista a humanização e o cuidado no trato com alunos, pais e demais membros da comunidade escolar.

O atendimento ao cidadão, no contexto da secretaria escolar, envolve a interação diária com alunos, pais, responsáveis e membros da comunidade, todos em busca de informações, orientações e serviços relacionados à vida acadêmica. A secretaria é o coração administrativo da instituição de ensino, lidando com processos cruciais como matrículas, emissão de documentos e transferências. Por isso, a excelência no atendimento não é apenas um requisito desejável, mas uma necessidade para o funcionamento eficaz da escola.

A qualidade no atendimento implica em oferecer soluções ágeis, precisas e humanizadas, que atendam às expectativas dos usuários de maneira eficiente e cordial. Um bom atendimento garante a satisfação do cidadão, fortalece a imagem da instituição e contribui para o bom desempenho das atividades escolares. Nesse sentido, focar na qualidade dos serviços oferecidos pela secretaria escolar é fundamental para a promoção de um ambiente educacional positivo e organizado, onde as demandas são atendidas de forma clara e rápida.

**Princípios da Qualidade no Atendimento Escolar**

Para garantir excelência no atendimento ao cidadão, a secretaria escolar deve adotar princípios fundamentais de qualidade. Esses princípios são pilares que sustentam uma abordagem focada na satisfação do usuário e na eficiência dos processos.

- **Acessibilidade:** O atendimento deve ser fácil de acessar para todos os cidadãos. Isso significa garantir que as informações e os serviços estejam disponíveis em horários adequados e que haja múltiplos canais de comunicação, como atendimento presencial, telefônico e digital. Além disso, é importante garantir que as instalações físicas sejam acessíveis para pessoas com deficiência.

- **Clareza:** A comunicação entre os profissionais da secretaria e os cidadãos deve ser clara e objetiva. Instruções, respostas e orientações devem ser transmitidas de forma transparente, evitando jargões técnicos que possam dificultar a compreensão. A clareza facilita a resolução de demandas e minimiza mal-entendidos.

- **Empatia:** A secretaria escolar lida com diversos tipos de solicitações, muitas vezes de pais preocupados com a educação de seus filhos ou alunos que enfrentam problemas acadêmicos. Demonstrar empatia é essencial para criar um ambiente de confiança e acolhimento. Um atendimento humanizado ajuda a criar laços mais fortes entre a escola e a comunidade.

- **Eficiência:** A qualidade do atendimento também se mede pela eficiência com que os serviços são prestados. A resolução rápida e precisa das demandas, sem que o cidadão precise passar por processos burocráticos desnecessários, é um indicador de excelência. Isso exige processos bem estruturados e profissionais capacitados.

Esses princípios, quando aplicados de forma integrada, ajudam a secretaria escolar a não apenas atender as necessidades imediatas dos cidadãos, mas também a construir uma relação de longo prazo baseada na confiança e no respeito.

### **Técnicas e Boas Práticas no Atendimento ao Cidadão na Secretaria Escolar**

O foco na qualidade do atendimento depende da aplicação de técnicas e boas práticas que garantam a satisfação e a eficiência. Algumas das melhores práticas que podem ser implementadas na secretaria escolar incluem:

- **Capacitação dos Profissionais:** Investir na formação contínua dos servidores que atuam na secretaria escolar é crucial. Eles devem ser capacitados para lidar com diferentes tipos de situações e demandas, sempre mantendo uma postura profissional e cordial. Cursos de atendimento ao público, gestão de conflitos e comunicação interpessoal são exemplos de capacitações que podem melhorar significativamente a qualidade do serviço.

- **Comunicação Eficaz:** Saber se comunicar de forma clara e objetiva é fundamental. Os profissionais da secretaria precisam ouvir atentamente as demandas dos cidadãos (escuta ativa), explicar os procedimentos necessários de forma simples e estar sempre dispostos a esclarecer dúvidas. A cordialidade e a paciência são atributos que devem ser reforçados.

- **Resolução Rápida de Demandas:** O cidadão valoriza a agilidade no atendimento. Procedimentos simples, como a emissão de uma declaração de matrícula ou histórico escolar, devem ser realizados com rapidez. Para isso, a secretaria precisa contar com processos bem definidos e evitar burocracias desnecessárias. A padronização de certos procedimentos pode ajudar a garantir uma resposta rápida e eficaz.

Ao implementar essas boas práticas, a secretaria escolar assegura que os cidadãos se sintam acolhidos e que suas necessidades sejam atendidas de maneira ágil e eficiente, refletindo uma gestão escolar mais organizada e transparente.

### **Uso de Ferramentas Tecnológicas para Melhorar a Qualidade do Atendimento**

A tecnologia tem se mostrado uma grande aliada para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento ao cidadão na secretaria escolar. Algumas das ferramentas que podem ser implementadas incluem:

- **Sistemas de Gestão Escolar (SIGE):** Os sistemas de gestão escolar automatizam muitos dos processos administrativos, como matrículas, emissão de boletins e gerenciamento de documentos. Com essas ferramentas, é possível otimizar o fluxo de trabalho e reduzir erros, oferecendo um atendimento mais rápido e eficiente.

- **Atendimento Multicanal:** Utilizar diferentes canais de comunicação permite que a secretaria atenda as demandas de forma mais ágil. O uso de e-mails, sistemas de atendimento online e até

aplicativos móveis facilita o acesso dos cidadãos aos serviços da secretaria, sem que precisem necessariamente comparecer fisicamente à escola.

- **Automação de Processos:** A automação de processos como a emissão de documentos e notificações de prazos de matrícula agiliza o atendimento e garante que o cidadão receba as informações necessárias no tempo correto. Isso reduz o tempo de espera e melhora a experiência do usuário.

Com o uso de ferramentas tecnológicas, a secretaria escolar pode otimizar a prestação de seus serviços, tornando o atendimento mais eficiente e minimizando falhas ou atrasos.

### **Desafios e Soluções para Manter a Excelência no Atendimento**

Apesar dos avanços, a busca pela excelência no atendimento ao cidadão na secretaria escolar enfrenta alguns desafios:

- **Altas Demandas e Escassez de Recursos:** A secretaria escolar muitas vezes lida com um volume elevado de demandas em períodos críticos, como início do ano letivo e períodos de matrícula. Com recursos limitados, como falta de pessoal e infraestrutura inadequada, pode ser difícil atender a todas as solicitações de maneira eficiente.

- **Burocracia:** A burocracia excessiva em alguns processos administrativos pode ser um empecilho à agilidade e à qualidade do atendimento. Procedimentos complexos e morosos acabam gerando frustração nos cidadãos.

Para superar esses desafios, é necessário adotar estratégias de melhoria contínua, como a simplificação dos processos, o treinamento constante da equipe e o uso de tecnologias que automatizem e agilizem os serviços. A secretaria deve também buscar parcerias e soluções criativas para lidar com a escassez de recursos, otimizando o trabalho com o que está disponível.

### **Conclusão**

A excelência no atendimento ao cidadão na secretaria escolar é um elemento central para o sucesso da gestão educacional. Ao aplicar princípios de acessibilidade, clareza, empatia e eficiência, a secretaria garante que alunos, pais e responsáveis tenham suas demandas atendidas de forma rápida e satisfatória. O uso de tecnologias e a capacitação dos profissionais são fatores determinantes para a melhoria contínua da qualidade no atendimento. Além disso, superar os desafios presentes, como a burocracia e a alta demanda, requer uma abordagem proativa e o compromisso de todos os envolvidos. A secretaria escolar, como ponto de contato direto com a comunidade, deve sempre buscar a inovação e a excelência, adaptando-se às novas necessidades e expectativas sociais.

**O ATENDIMENTO PRESENCIAL E POR TELEFONE**

A secretaria escolar é o principal ponto de contato entre a instituição de ensino e a comunidade. Responsável por fornecer informações, realizar matrículas, emitir documentos e atender diversas demandas, a secretaria deve garantir que o atendimento ao cidadão, seja ele presencial ou por telefone, seja eficiente e de alta qualidade. Esses canais são essenciais para que pais, alunos e responsáveis se sintam acolhidos e bem informados, facilitando a comunicação e a resolução de questões acadêmicas e administrativas. A forma como esse atendimento é conduzido reflete diretamente na percepção de qualidade da escola, tornando-se um fator crucial na construção de uma relação de confiança entre a instituição e a comunidade escolar.

Tanto o atendimento presencial quanto o telefônico possuem suas peculiaridades e desafios. Enquanto o atendimento presencial permite uma interação mais direta e personalizada, o atendimento telefônico requer habilidade em comunicação e resolução de problemas à distância. Ambos os canais precisam ser geridos com foco em eficiência, cordialidade e resolução rápida das demandas.

**Características do Atendimento Presencial na Secretaria Escolar**

O atendimento presencial na secretaria escolar envolve o contato direto com o cidadão, o que proporciona uma oportunidade valiosa de criar um ambiente acolhedor e de confiança. Algumas das principais características do atendimento presencial são:

- **Acolhimento e Empatia:** O atendimento presencial permite que o profissional da secretaria perceba expressões e gestos dos cidadãos, possibilitando uma comunicação mais efetiva. Mostrar empatia, ouvir com atenção e buscar entender as necessidades do cidadão são práticas que tornam o atendimento mais humanizado e eficiente.

- **Resolução Imediata de Problemas:** A presença física facilita a entrega de documentos e a resolução de questões que demandam a assinatura ou verificação de informações. Além disso, questões que exigem explicações detalhadas são melhor compreendidas no atendimento presencial, onde o cidadão pode receber orientações claras e diretas.

- **Postura Profissional:** É fundamental que o profissional mantenha uma postura educada, prestativa e paciente. A forma como o servidor se apresenta, tanto fisicamente quanto em sua atitude, impacta diretamente a percepção de qualidade do atendimento. Um bom atendimento presencial deve refletir organização, competência e disposição para ajudar.

- **Ambiente Organizado e Agradável:** Um ambiente limpo, organizado e bem sinalizado contribui para uma experiência positiva. O cidadão deve sentir-se confortável e bem recebido ao entrar na secretaria, com fácil acesso às informações e um tempo de espera minimizado.

Manter essas boas práticas no atendimento presencial é essencial para garantir que o cidadão se sinta valorizado e bem atendido, promovendo um ambiente escolar mais eficiente e colaborativo.

**Atendimento Telefônico na Secretaria Escolar: Desafios e Oportunidades**

O atendimento telefônico é uma alternativa prática para aqueles que não podem comparecer à secretaria escolar. Ele oferece agilidade e conveniência, mas também apresenta desafios, uma vez que a comunicação é feita à distância e carece dos elementos visuais presentes no atendimento presencial. Para garantir um atendimento de qualidade, é importante atentar-se a algumas práticas:

- **Comunicação Clara e Objetiva:** No atendimento telefônico, é crucial que a informação seja transmitida de forma clara e objetiva. O servidor precisa ser capaz de fornecer respostas precisas e diretas, utilizando uma linguagem compreensível para o cidadão, evitando termos técnicos que possam causar confusão.

- **Escuta Ativa:** Ao atender uma chamada, o profissional deve demonstrar paciência e atenção, permitindo que o cidadão explique sua solicitação sem interrupções. A escuta ativa garante que a demanda seja compreendida corretamente e minimiza o risco de equívocos na resposta.

- **Cordialidade e Paciência:** Mesmo sem o contato visual, a cordialidade deve ser evidente no tom de voz e na forma de tratar o cidadão. A paciência é essencial, especialmente em casos de dúvidas recorrentes ou problemas mais complexos. Um tom de voz calmo e sólcito transmite segurança e profissionalismo.

- **Solução de Problemas à Distância:** O desafio do atendimento telefônico está na resolução de problemas sem a presença física do cidadão. Para isso, o profissional deve estar preparado para orientar o cidadão sobre os próximos passos, indicar documentos necessários e, se for o caso, direcioná-lo para o atendimento presencial ou digital, de forma que a solução seja encontrada rapidamente.

O atendimento telefônico também pode ser utilizado para esclarecer dúvidas rápidas e orientar sobre procedimentos, facilitando a vida dos cidadãos que preferem resolver questões sem precisar se deslocar até a escola.

**Comparação entre Atendimento Presencial e Telefônico**

Embora ambos os canais de atendimento sejam fundamentais, cada um oferece vantagens e limitações específicas. Abaixo, uma breve comparação entre os dois:

**Vantagens do Atendimento Presencial:**

- Interação direta e mais humanizada.
- Facilidade para entregar e receber documentos.
- Maior clareza na comunicação devido à presença física.
- Possibilidade de resolver problemas mais complexos pessoalmente.

**Limitações do Atendimento Presencial:**

- Exige deslocamento físico, o que pode ser inconveniente para alguns cidadãos.