

SINOP-MT

PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP -
MATO GROSSO

Administração Escolar
(Técnico Administrativo
Educativo)

EDITAL N.º 001/2024

CÓD: SL-156DZ-24
7908433267942

Língua Portuguesa

1. Leitura e compreensão de textos variados	9
2. Modos de organização do discurso: descritivo, narrativo, argumentativo, injuntivo, expositivo e dissertativo	10
3. Gêneros do discurso: definição, reconhecimento dos elementos básicos	12
4. Coesão e coerência: mecanismos, efeitos de sentido no texto	18
5. Relação entre as partes do texto: causa, consequência, comparação, conclusão, exemplificação, generalização, particularização	19
6. Conectivos: classificação, uso, efeitos de sentido	20
7. Verbos: pessoa, número, tempo e modo. Vozes verbais. Transitividade verbal e nominal	21
8. Estrutura, classificação e formação de palavras	22
9. Funções e classes de palavras	24
10. Flexão nominal e verbal	32
11. Regência verbal e nominal	33
12. Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação	36
13. Figuras de linguagem	37
14. Funções da linguagem	39
15. Sinônimos, antônimos, parônimos e homônimos	40
16. Acentuação gráfica	41
17. Pontuação: regras e efeitos de sentido. Recursos gráficos: regras, efeitos de sentido	42
18. Sintaxe do período simples. Coordenação e subordinação	45
19. Crase	49
20. Ortografia	49

Raciocínio Lógico

1. Raciocínio lógico numérico: resolução de problemas envolvendo números reais	65
2. Múltiplos e divisores	68
3. Conjuntos	69
4. Porcentagem	73
5. Médias	75
6. Proporcionalidade direta e indireta	75
7. Problemas de contagem: princípio aditivo e princípio multiplicativo. Arranjos. Combinações. Permutações	77
8. Padrões em sequências numéricas, de letras, de palavras e figuras	79
9. Raciocínio lógico: proposições. Conectivos. Negação. Equivalência e implicação lógica	80
10. Diagramas lógicos	86

Noções De Informática

1. Noções de informática: modalidades de processamento.....	93
2. Organização e arquitetura de computadores: conceitos, tipos, características, componentes de hardware e funcionamento, principais periféricos e dispositivos de entrada e saída, unidades de armazenamento, memória, conexão e conectores, operação	94
3. Software: software livre, software básico, aplicativo e utilitários. Sistemas operacionais: conceitos, características.....	97
4. Ambientes windows 10br / 11br e linux: “distros linux” versões de32e64bits, instalação, pastas e diretórios, configuração e utilização dos recursos, utilitários padrão, principais comandos efunções,atalhos de teclado. Sistemas de arquivos, operações com arquivos, permissões e segurança de arquivos.....	98
5. Editores, processadores de textos, planilhas e softwares de apresentação: conceitos, características, atalhos de teclado, uso dos recursos. Pacotesmsoffice 2019br / 2021br (word, excel, powerpoint, access)	127
6. Libreoffice 24.8.2.1 Versão em português ou superior (writer, calc,impress, base), nas versões de 32 e 64 bits. Edição e formatação de textos. Criação e uso de planilhas de cálculos. Criação e exibição de apresentações de slides.....	172
7. Microsoft 365 em português: conceitos, características, componentes, instalação,configuração, uso dos recursos	184
8. Segurança da informação, de equipamentos, de sistemas, em redes, na internet e na nuvem: conceitos, características, pilares, vírus x antivírus, backup, firewall, criptografia, cuidados	192
9. Lei geral de proteção aos dados (lgpd)	201
10. Redes sociais e computação em nuvem: conceitos, características, principais serviços e redes, uso dos recursos.....	214
11. Redes de computadores: conceitos, características, meios de transmissão, conexão e conectores, protocolos, topologias, tecnologias, padrões, redes cabeadas e wireless/wi-fi, arquitetura tcp/ip, utilitários básicos para configuração e verificação de redes, máscara de rede/sub-rede	219
12. Internet x web: conceitos, características, internet x intranet x extranet, utilização de ferramentas e recursos, browsers edge x google chrome x mozilla firefox nas versões atuais de 32 e 64 bit, navegação, sítios e ferramentas de busca e pesquisa na internet	225
13. Correio eletrônico, webmail, softwares mozilla thunderbird e outlook nas versões atuais de 32 e 64 bits.....	229
14. Ferramentas google: gmail; google meet; google documentos; google planilhas; google drive; google agenda: conceitos e características, uso dos recursos.....	236
15. Microsoft teams: conceitos e características, uso dos recursos	241

Conhecimentos Específicos

Administração Escolar (Técnico Administrativo Educacional)

1. Atendimento ao público	253
2. Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (lei n.º 13.460/2017).....	258
3. Redação de documentos oficiais de acordo com o manual de redação da presidência da república	262
4. Processo de comunicação.....	270
5. Arquivo: técnicas de arquivamento; métodos de arquivamento; classificação de arquivos	277
6. Gestão de documentos; arquivos permanentes	290
7. Noções de administração: conceitos, princípios e fundamentos da administração	292
8. O processo e as funções administrativas	299
9. Conceitos e controles de patrimônio e almoxarifado	305
10. Relações humanas no trabalho: relações interpessoais	320
11. Motivação	322
12. Liderança.....	329

ÍNDICE

13. Equipes	338
14. Cultura organizacional	340
15. Conceitos e ferramentas da qualidade	344
16. Noções de administração pública: conceito, natureza e fins; 9.2. Princípios básicos: legalidade, moralidade, finalidade e publicidade	348
17. Ética no serviço público	350
18. Acesso à informação pública (lei n.º 12.527/2011)	351
19. Estatuto da criança e do adolescente (eca - lei n.º 8.069, De 13/07/1990).....	354

LEITURA E COMPREENSÃO DE TEXTOS VARIADOS

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

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

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

Busca de sentidos

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

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

Importância da interpretação

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

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

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo

menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

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

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

Diferença entre compreensão e interpretação

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

Gêneros Discursivos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MODOS DE ORGANIZAÇÃO DO DISCURSO: DESCRITIVO, NARRATIVO, ARGUMENTATIVO, INJUNTIVO, EXPOSITIVO E DISSERTATIVO

— Tipos Textuais: Definição e Características Gerais

Os tipos textuais são modelos de estrutura e organização que orientam a maneira como um texto é construído, determinando sua função comunicativa e as estratégias linguísticas empregadas em sua elaboração. Esses tipos são considerados padrões relativamente estáveis que definem a forma e o propósito do texto, orientando o autor e o leitor sobre como a mensagem será apresentada.

Ao todo, temos cinco tipos textuais clássicos, que aparecem com frequência em questões de concursos públicos e que são fundamentais para a compreensão da estrutura e organização dos textos: o descritivo, o injuntivo, o expositivo, o dissertativo-argumentativo e o narrativo. Cada um desses tipos textuais possui características próprias que influenciam a maneira como o texto é organizado, e a identificação dessas características é essencial para a interpretação e produção de textos de acordo com as demandas específicas de cada contexto.

Tipo Textual Descritivo

O tipo descritivo é voltado para a criação de uma imagem detalhada de um objeto, pessoa, lugar, situação ou sentimento. O objetivo principal é permitir que o leitor visualize ou experimente o que está sendo descrito, utilizando recursos linguísticos que enfatizam as características sensoriais e perceptivas.

Características principais:

– Uso frequente de adjetivos, locuções adjetivas e orações adjetivas para caracterizar o objeto descrito.

– A descrição pode ser objetiva, quando o autor busca apresentar os detalhes de forma imparcial, ou subjetiva, quando há a inclusão de impressões e sentimentos pessoais.

– O texto é marcado por uma estrutura estática, sem progressão temporal.

Exemplos de gêneros textuais descritivos: anúncios classificados, cardápios, biografias, manuais e relatos de viagem.

Tipo Textual Injuntivo

O tipo injuntivo, também conhecido como instrucional, tem como propósito orientar, instruir ou comandar o leitor a realizar uma ação específica. É comum em situações em que é necessário indicar procedimentos, dar instruções ou estabelecer regras.

Características principais:

– Uso predominante de verbos no modo imperativo e em formas que expressam obrigação ou instrução (futuro do presente, por exemplo).

– A linguagem é direta e objetiva, com frases curtas e claras.

– A presença de marcas de interlocução, como pronomes e verbos em segunda pessoa, é comum para estabelecer uma relação de diálogo com o leitor.

Exemplos de gêneros textuais injuntivos: receitas culinárias, bulas de remédio, manuais de instrução, regulamentos e editais.

Tipo Textual Expositivo

O texto expositivo tem como principal objetivo informar, esclarecer ou explicar determinado assunto ao leitor. Sua função é apresentar informações de forma clara, imparcial e objetiva, sem a intenção de convencer ou influenciar.

Características principais:

– Apresenta uma estrutura clara, com introdução, desenvolvimento e conclusão.

– Uso de linguagem formal, objetiva e impessoal.

– O verbo é empregado predominantemente no presente, e a organização das ideias segue uma sequência lógica e ordenada.

Exemplos de gêneros textuais expositivos: enciclopédias, artigos científicos, verbetes de dicionário, palestras e entrevistas.

Tipo Textual Dissertativo-Argumentativo

O tipo dissertativo-argumentativo é amplamente utilizado em redações de concursos e vestibulares. Seu objetivo é expor ideias, discutir um tema e defender um ponto de vista, utilizando argumentos consistentes e bem estruturados.

Características principais:

– Estrutura típica com introdução (apresentação da tese), desenvolvimento (argumentos) e conclusão (reforço ou síntese da ideia principal).

– Presença de elementos que visam convencer o leitor, como citações, dados estatísticos, exemplos e comparações.

– Uso de verbos no presente, em primeira ou terceira pessoa, dependendo do grau de formalidade.

Exemplos de gêneros textuais dissertativo-argumentativos: artigos de opinião, editoriais, ensaios, resenhas e cartas argumentativas.

Tipo Textual Narrativo

O tipo narrativo é aquele em que o autor conta uma história, real ou fictícia, envolvendo personagens, um enredo, tempo e espaço. A narrativa envolve a apresentação de eventos que se desenrolam ao longo do tempo, seguindo uma sequência lógica.

– Características principais:

– Presença de personagens, narrador, enredo, tempo e espaço.

– Uso predominante de verbos no pretérito, que conferem a ideia de acontecimentos já ocorridos.

– Pode adotar diferentes tipos de narrador, como o narrador em primeira pessoa (participa da história) ou o narrador em terceira pessoa (observador ou onisciente).

Exemplos de gêneros textuais narrativos: contos, romances, fábulas, crônicas e lendas.

— Relação Entre os Tipos Textuais e a Função Comunicativa

Os tipos textuais servem como base para a construção de qualquer texto e têm uma função comunicativa que orienta a escolha das estruturas gramaticais, do vocabulário e do estilo de escrita. Por exemplo, ao produzir um texto narrativo, espera-se que haja uma sequência de ações e eventos; ao criar um texto dissertativo-argumentativo, é necessário apresentar e defender uma ideia de forma lógica e coerente.

A compreensão das características dos tipos textuais é fundamental para que os candidatos sejam capazes de identificar a estrutura e a finalidade dos textos em provas de concursos públicos, assim como para que possam produzir redações de acordo com as exigências da banca examinadora. Portanto, o conhecimento aprofundado dos tipos textuais é um diferencial importante para o sucesso em questões que abordam análise e produção textual.

Análise dos Principais Tipos Textuais

Os tipos textuais são a base que orienta a construção e a organização de um texto, guiando a forma como as informações são apresentadas e recebidas pelo leitor. A seguir, analisaremos em detalhes os cinco principais tipos textuais: descritivo, injuntivo, expositivo, dissertativo-argumentativo e narrativo, destacando suas características, usos e exemplos práticos. Esse entendimento é fundamental para a interpretação e produção de textos, especialmente em contextos como concursos públicos e vestibulares, nos quais a capacidade de identificar e aplicar os tipos textuais é frequentemente avaliada.

Tipo Textual Descritivo

O tipo textual descritivo tem como objetivo pintar uma imagem mental de um objeto, pessoa, ambiente, situação ou sentimento, fornecendo detalhes que ajudam o leitor a “visualizar” o que está sendo descrito. É comum encontrar a descrição em textos literários, em que o autor deseja criar um cenário ou caracterizar um personagem, mas ela também aparece em textos não literários, como anúncios classificados, cardápios e laudos médicos.

Características principais:

– **Uso de adjetivos e locuções adjetivas:** Proporcionam detalhes sobre características físicas ou emocionais do que está sendo descrito.

– **Verbos de ligação:** Verbos como “ser”, “estar” e “parecer” são frequentes, pois ajudam a conectar as características ao objeto descrito.

– **Detalhamento minucioso:** Enumeração de características que podem incluir cor, forma, tamanho, textura, cheiro e emoções, tornando a descrição rica e detalhada.

– **Estilo estático:** A descrição não envolve ação ou movimento; o foco é a apresentação das características.

– **Exemplos de uso:** Biografias, descrições em romances, relatórios técnicos e anúncios de classificados.

Exemplo prático: “A casa era pequena, de paredes brancas, janelas azuis e telhado vermelho. O jardim à frente era bem cuidado, com flores amarelas e rosas que exalavam um perfume suave.”

Tipo Textual Injuntivo

O tipo textual injuntivo, também chamado de instrucional, tem como finalidade orientar, instruir ou ordenar o leitor a realizar uma determinada ação. Esse tipo é utilizado em textos que apresentam comandos, instruções ou regras, e é bastante comum em manuais de instruções, receitas culinárias, editais de concursos e regulamentos.

Características principais:

– **Uso de verbos no modo imperativo:** O uso de verbos como “faça”, “coloque”, “misture” é frequente, indicando instruções claras e diretas.

– **Frases curtas e objetivas:** O texto é conciso e vai direto ao ponto, facilitando a compreensão do leitor.

– **Linguagem clara e prática:** Evita ambiguidades e busca a eficiência na comunicação.

– **Exemplos de uso:** Receitas de culinária, manuais de instruções, leis, regulamentos e bulas de remédio.

Exemplo prático: “Misture a farinha e o fermento em uma tigela. Adicione o leite aos poucos, mexendo bem para não formar grumos. Cozinhe em fogo baixo até engrossar.”

Tipo Textual Expositivo

O tipo textual expositivo tem a função de expor, informar ou explicar um tema, fato ou conceito ao leitor de forma clara e objetiva, sem a intenção de convencer ou influenciar. É comumente utilizado em textos que têm como objetivo transmitir conhecimento, como artigos acadêmicos, enciclopédias, resumos, verbetes e reportagens informativas.

Características principais:

– **Organização lógica:** O texto geralmente é estruturado com introdução, desenvolvimento e conclusão, apresentando o tema de maneira ordenada.

– **Linguagem clara e objetiva:** Não há subjetividade ou opiniões pessoais; o foco é fornecer informações de forma neutra.

– **Presença de exemplos, definições e explicações:** Para facilitar a compreensão do leitor, o autor utiliza recursos que ajudam a esclarecer o tema.

– **Exemplos de uso:** Textos didáticos, verbetes de dicionário, palestras, conferências e resumos.

Exemplo prático: “A água é uma substância composta por dois átomos de hidrogênio e um de oxigênio (H₂O). Ela é essencial para a vida e cobre cerca de 71% da superfície do planeta.”

Tipo Textual Dissertativo-Argumentativo

O tipo dissertativo-argumentativo é um dos mais cobrados em provas e concursos públicos. Seu objetivo é discutir um tema, apresentar um ponto de vista e convencer o leitor de uma determinada opinião ou tese. Para isso, o texto utiliza argumentos sólidos e bem estruturados, com exemplos, dados e referências que reforcem a posição defendida.

Características principais:

– **Estrutura bem definida:** Composto por introdução (apresentação da tese), desenvolvimento (apresentação dos argumentos) e conclusão (reforço da tese ou proposta de solução).

– **Uso de recursos argumentativos:** Inclui citações, exemplos, comparações, dados estatísticos e contra-argumentos para fundamentar a tese.

– **Linguagem formal e objetiva:** O texto deve ser claro, coerente e evitar gírias ou expressões coloquiais.

– **Exemplos de uso:** Redações de concursos, artigos de opinião, editoriais, ensaios e monografias.

Exemplo prático: “A educação é a chave para o desenvolvimento de um país. Investir em escolas e formação de professores é fundamental para garantir um futuro próspero, pois é através do conhecimento que se forma uma sociedade consciente e preparada para os desafios do mundo moderno.”

Tipo Textual Narrativo

O tipo textual narrativo conta uma história, real ou fictícia, envolvendo personagens, acontecimentos, tempo e espaço. É muito utilizado em textos literários, mas também pode aparecer em relatos de experiências, anedotas, notícias e biografias.

Características principais:

– **Presença de enredo:** A narrativa possui uma sequência de eventos que formam a trama da história.

– **Elementos essenciais:** Envolve personagens, tempo (quando a história acontece), espaço (onde ocorre), narrador (quem conta a história) e conflito (problema ou situação a ser resolvida).

– **Uso de verbos no passado:** O tempo verbal predominante é o pretérito, pois as ações narradas geralmente já ocorreram.

– **Exemplos de uso:** Contos, romances, crônicas, lendas e notícias.

Exemplo prático: “João sempre sonhou em ser piloto. Desde criança, colecionava aviõezinhos de papel e passava horas imaginando-se voando pelo céu. Um dia, decidiu que era hora de transformar seu sonho em realidade e se inscreveu em uma escola de aviação.”

Relação Entre os Tipos Textuais e os Gêneros Textuais

Enquanto os tipos textuais representam a estrutura e o propósito de um texto, os gêneros textuais são as diversas formas que esses tipos assumem na prática. Por exemplo, um tipo narrativo pode aparecer em gêneros como conto, novela, fábula ou notícia. Compreender essas diferenças é essencial para res-

ponder questões de interpretação de texto em provas e para a produção de redações que atendam às exigências de concursos públicos.

A análise dos tipos textuais oferece uma base sólida para entender a organização e a intenção comunicativa de qualquer texto. Ao reconhecer os elementos que caracterizam cada tipo, o leitor e o escritor se tornam capazes de interpretar e produzir textos com maior eficiência e precisão, habilidades indispensáveis para quem se prepara para provas e concursos.

— Gêneros Textuais: Conceito e Exemplos

Os gêneros textuais são formas concretas e específicas de comunicação que se manifestam a partir dos tipos textuais, adaptando-se às variadas situações de interação e necessidades sociais. Ao contrário dos tipos textuais, que são modelos mais abstratos e fixos, os gêneros textuais são mais diversificados, dinâmicos e abrangem uma vasta gama de possibilidades que atendem a diferentes finalidades comunicativas. Eles refletem o modo como as pessoas se comunicam em situações do cotidiano, podendo variar de acordo com o contexto, o meio de circulação, a intenção do emissor e as expectativas do receptor.

Conceito de Gêneros Textuais

Os gêneros textuais representam as diversas formas que os textos assumem para atender às demandas da comunicação em diferentes contextos. Eles surgem a partir da combinação das características dos tipos textuais, resultando em produções que cumprem funções comunicativas específicas, como informar, convencer, instruir, divertir, relatar, entre outras. Por isso, os gêneros textuais são múltiplos e estão em constante transformação, acompanhando as mudanças culturais, tecnológicas e sociais.

Ao longo do tempo, surgem novos gêneros e outros se transformam ou desaparecem, adaptando-se aos avanços tecnológicos e aos novos meios de comunicação. Por exemplo, com o surgimento da internet, novos gêneros textuais, como e-mails, blogs, postagens em redes sociais e mensagens de WhatsApp, passaram a fazer parte do nosso cotidiano, refletindo as mudanças na maneira como nos comunicamos.

Características dos Gêneros Textuais

– **Variabilidade e adaptabilidade:** Os gêneros textuais são variados e se adaptam a diferentes situações comunicativas, podendo surgir novos gêneros ou modificações nos já existentes.

– **Função social:** Cada gênero textual cumpre uma função social, seja informar, persuadir, instruir, divertir ou expressar sentimentos.

– **Estrutura e linguagem específicas:** Embora sejam flexíveis, os gêneros possuem características estruturais e linguísticas próprias que os identificam, como o formato, o estilo e o vocabulário.

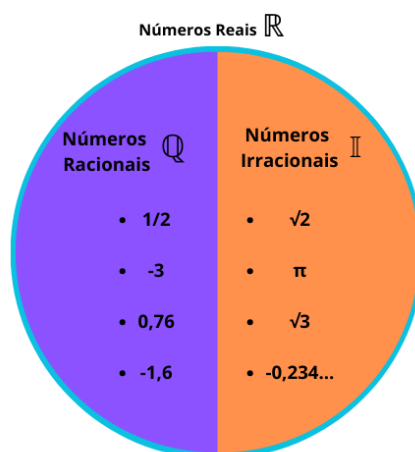
– **Contexto e intencionalidade:** A escolha de um gênero textual depende do contexto de comunicação e da intenção do emissor, ou seja, do objetivo que se quer alcançar com o texto.

RACIOCÍNIO LÓGICO

RACIOCÍNIO LÓGICO NUMÉRICO: RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENVOLVENDO NÚMEROS REAIS

O conjunto dos números reais, representado por \mathbb{R} , é a fusão do conjunto dos números racionais com o conjunto dos números irracionais. Vale ressaltar que o conjunto dos números racionais é a combinação dos conjuntos dos números naturais e inteiros. Podemos afirmar que entre quaisquer dois números reais há uma infinidade de outros números.

$\mathbb{R} = \mathbb{Q} \cup \mathbb{I}$, sendo $\mathbb{Q} \cap \mathbb{I} = \emptyset$ (Se um número real é racional, não irracional, e vice-versa).



Entre os conjuntos números reais, temos:

$\mathbb{R}^* = \{x \in \mathbb{R} \mid x \neq 0\}$: conjunto dos números reais não-nulos.

$\mathbb{R}_+ = \{x \in \mathbb{R} \mid x \geq 0\}$: conjunto dos números reais não-negativos.

$\mathbb{R}_+^* = \{x \in \mathbb{R} \mid x > 0\}$: conjunto dos números reais positivos.

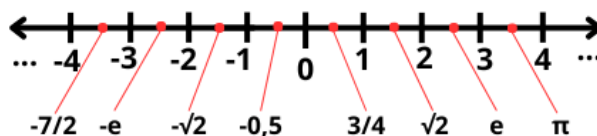
$\mathbb{R}_- = \{x \in \mathbb{R} \mid x \leq 0\}$: conjunto dos números reais não-positivos.

$\mathbb{R}_-^* = \{x \in \mathbb{R} \mid x < 0\}$: conjunto dos números reais negativos.

Valem todas as propriedades anteriormente discutidas nos conjuntos anteriores, incluindo os conceitos de módulo, números opostos e números inversos (quando aplicável).

A representação dos números reais permite estabelecer uma relação de ordem entre eles. Os números reais positivos são maiores que zero, enquanto os negativos são menores. Expressamos a relação de ordem da seguinte maneira: Dados dois números reais, a e b ,

$$a \leq b \leftrightarrow b - a \geq 0$$



Operações com números Reais

Operando com as aproximações, obtemos uma sequência de intervalos fixos que determinam um número real. Assim, vamos abordar as operações de adição, subtração, multiplicação e divisão.

Intervalos reais

O conjunto dos números reais possui subconjuntos chamados intervalos, determinados por meio de desigualdades. Dados os números a e b , com $a < b$, temos os seguintes intervalos:

– Bolinha aberta: representa o intervalo aberto (excluindo o número), utilizando os símbolos:

$$> ; < \text{ ou }] ; [$$

– Bolinha fechada: representa o intervalo fechado (incluindo o número), utilizando os símbolos:





$$\geq ; \leq \text{ ou } [;]$$

Podemos utilizar () no lugar dos [] para indicar as extremidades abertas dos intervalos:

$$[a, b[= (a, b);$$

$$]a, b] = (a, b);$$

$$]a, b[= (a, b).$$

Representação na reta real	Sentença matemática	Notações simbólicas	
Intervalo aberto: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a < x < b\}$	$]a, b[$	(a, b)
Intervalo fechado: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x \leq b\}$	$[a, b]$	$[a, b]$
Intervalo semi-aberto à direita: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x < b\}$	$[a, b[$	$[a, b)$
Intervalo semi-aberto à esquerda: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a < x \leq b\}$	$]a, b]$	$(a, b]$

a) Em algumas situações, é necessário registrar numericamente variações de valores em sentidos opostos, ou seja, maiores ou acima de zero (positivos), como as medidas de temperatura ou valores em débito ou em haver, etc. Esses números, que se estendem indefinidamente tanto para o lado direito (positivos) quanto para o lado esquerdo (negativos), são chamados números relativos.

b) O valor absoluto de um número relativo é o valor numérico desse número sem levar em consideração o sinal.

c) O valor simétrico de um número é o mesmo numeral, diferindo apenas no sinal.

— Operações com Números Relativos

Adição e Subtração de Números Relativos

a) Quando os numerais possuem o mesmo sinal, adicione os valores absolutos e conserve o sinal.

b) Se os numerais têm sinais diferentes, subtraia o numeral de menor valor e atribua o sinal do numeral de maior valor.

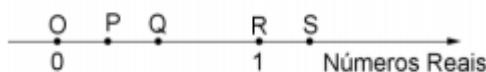
Multiplicação e Divisão de Números Relativos

a) Se dois números relativos têm o mesmo sinal, o produto e o quociente são sempre positivos.

b) Se os números relativos têm sinais diferentes, o produto e o quociente são sempre negativos.

Resolução de problemas:

1. Na figura abaixo, o ponto que melhor representa a diferença $\frac{3}{4} - \frac{1}{2}$ na reta dos números reais é:



- (A) P.
- (B) Q.
- (C) R.
- (D) S.

Resolução:

$$\frac{3}{4} - \frac{1}{2} = \frac{3-2}{4} = \frac{1}{4} = 0,25$$

Resposta: A.

2. Considere m um número real menor que 20 e avalie as afirmações I, II e III:

- I- $(20 - m)$ é um número menor que 20.
- II- $(20 - m)$ é um número maior que 20.
- III- $(20 - m)$ é um número menor que 20.

É correto afirmar que:

- A) I, II e III são verdadeiras.
- B) apenas I e II são verdadeiras.
- C) I, II e III são falsas.
- D) apenas II e III são falsas.

Resolução:

- I. Falso, pois m é Real e pode ser negativo.
- II. Falso, pois m é Real e pode ser negativo.
- III. Falso, pois m é Real e pode ser positivo.

Resposta: C.

3. (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:

$$A = B + 10000 \quad (I)$$

$$\text{Transferidos: } A - 2000 = 2.B, \text{ ou seja, } A = 2.B + 2000 \quad (II)$$

Substituindo a equação (II) na equação (I), temos:

$$2.B + 2000 = B + 10000$$

$$2.B - B = 10000 - 2000$$

$$B = 8000 \text{ litros (no início)}$$

$$\text{Assim, } A = 8000 + 10000 = 18000 \text{ litros (no início)}$$

Portanto, após a transferência, fica:

$$A' = 18000 - 2000 = 16000 \text{ litros}$$

$$B' = 8000 + 2000 = 10000 \text{ litros}$$

Por fim, a diferença é de : $16000 - 10000 = 6000$ litros

Resposta: E.

4. (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.

$$5h35 = 60.5 + 35 = 335 \text{ minutos}$$

$$335\text{min} : 40\text{min} = 8 \text{ equipamentos} + 15 \text{ minutos (resto)}$$

$$15\text{min} : 5\text{min} = 3 \text{ etapas}$$

Logo o problema ocorreu na etapa 3.

Resposta: B

5. (VUNESP - 2019 - Câmara de Serrana - SP - Técnico Legislativo) Carlos e Denise depositaram valores distintos em uma aplicação, totalizando R\$ 12 mil. Ao resgatarem 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

$$10 + 9 = 19$$

$$1.425 / 19 = 75$$

$$75 \times 10 = 750 \text{ <--- Lucro de Carlos}$$

Como o lucro é um décimo do valor aplicado:

$$750 \times 10 = 7.500 \text{ <--- Valor aplicado por Carlos}$$

Resposta: D.

6. (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:

$$M/F = 2/3, \text{ ou seja, } 3.M = 2.F \quad (I)$$

$$M + F = 1095, \text{ ou seja, } M = 1095 - F \quad (II)$$

Vamos substituir a equação (II) na equação (I):

$$3 \cdot (1095 - F) = 2.F$$

$$3285 - 3.F = 2.F$$

$$5.F = 3285$$

$$F = 3285 / 5$$

$$F = 657 \text{ (física)}$$

$$\text{Assim: } M = 1095 - 657 = 438 \text{ (matemática)}$$

$$\text{A diferença é: } 657 - 438 = 219$$

Resposta: A.

7. (CEFET – Auxiliar em Administração – CESGRANRIO) Caio é 15 cm mais alto do que Pedro. Pedro é 6 cm mais baixo que João. João é 7 cm mais alto do que Felipe. Qual é, em cm, a diferença entre as alturas de Caio e de Felipe?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 9
- (D) 14
- (E) 16

Resolução:

$$\text{Caio} = \text{Pedro} + 15\text{cm}$$

$$\text{Pedro} = \text{João} - 6\text{cm}$$

$$\text{João} = \text{Felipe} + 7\text{cm}, \text{ ou seja: } \text{Felipe} = \text{João} - 7$$

$$\text{Caio} - \text{Felipe} = ?$$

$$\text{Pedro} + 15 - (\text{João} - 7) =$$

$$\text{João} - 6 + 15 - \text{João} + 7 = 16$$

Resposta: E.

MÚLTIPLOS E DIVISORES

Os conceitos de múltiplos e divisores de um número natural podem ser estendidos para o conjunto dos números inteiros¹. Ao abordar múltiplos e divisores, estamos nos referindo a conjuntos numéricos que satisfazem certas condições. Múltiplos são obtidos pela multiplicação por números inteiros, enquanto divisores são números pelos quais um determinado número é divisível.

Esses conceitos conduzem a subconjuntos dos números inteiros, pois os elementos dos conjuntos de múltiplos e divisores pertencem ao conjunto dos números inteiros. Para compreender o que são números primos, é fundamental ter uma compreensão sólida do conceito de divisores.

MÚLTIPLOS DE UM NÚMERO

Sejam a e b dois números inteiros conhecidos, o número a é múltiplo de b se, e somente se, existir um número inteiro k tal que $a=b \cdot k$. Portanto, o conjunto dos múltiplos de a é obtido multiplicando a por todos os números inteiros, e os resultados dessas multiplicações são os múltiplos de a.

Por exemplo, podemos listar os 12 primeiros múltiplos de 2 da seguinte maneira, multiplicando o número 2 pelos 12 primeiros números inteiros: $2 \cdot 1, 2 \cdot 2, 2 \cdot 3, \dots, 2 \cdot 12$

Isso resulta nos seguintes múltiplos de 2: 2, 4, 6, ..., 24

$$2 \cdot 1 = 2$$

$$2 \cdot 2 = 4$$

$$2 \cdot 3 = 6$$

$$2 \cdot 4 = 8$$

$$2 \cdot 5 = 10$$

$$2 \cdot 6 = 12$$

$$2 \cdot 7 = 14$$

$$2 \cdot 8 = 16$$

$$2 \cdot 9 = 18$$

$$2 \cdot 10 = 20$$

$$2 \cdot 11 = 22$$

$$2 \cdot 12 = 24$$

Portanto, os múltiplos de 2 são:

$$M(2) = \{2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24\}$$

Observe que listamos somente os 12 primeiros números, mas poderíamos ter listado quantos fossem necessários, pois a lista de múltiplos é gerada pela multiplicação do número por todos os inteiros. Assim, o conjunto dos múltiplos é infinito.

Para verificar se um número é múltiplo de outro, é necessário encontrar um número inteiro de forma que a multiplicação entre eles resulte no primeiro número. Em outras palavras, a é múltiplo de b se existir um número inteiro k tal que $a=b \cdot k$. Veja os exemplos:

– O número 49 é múltiplo de 7, pois existe número inteiro que, multiplicado por 7, resulta em 49. $49 = 7 \cdot 7$

– O número 324 é múltiplo de 3, pois existe número inteiro que, multiplicado por 3, resulta em 324.

$$324 = 3 \cdot 108$$

– O número 523 não é múltiplo de 2, pois não existe número inteiro que, multiplicado por 2, resulte em 523.

$$523 = 2 \cdot ?$$

Múltiplos de 4

Como observamos, para identificar os múltiplos do número 4, é necessário multiplicar o 4 por números inteiros. Portanto:

$$4 \cdot 1 = 4$$

$$4 \cdot 2 = 8$$

$$4 \cdot 3 = 12$$

$$4 \cdot 4 = 16$$

$$4 \cdot 5 = 20$$

$$4 \cdot 6 = 24$$

$$4 \cdot 7 = 28$$

$$4 \cdot 8 = 32$$

$$4 \cdot 9 = 36$$

$$4 \cdot 10 = 40$$

$$4 \cdot 11 = 44$$

$$4 \cdot 12 = 48$$

...

¹ <https://brasilecola.uol.com.br/matematica/multiplos-divisores.htm>

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

NOÇÕES DE INFORMÁTICA: MODALIDADES DE PROCESSAMENTO

O estudo das modalidades de processamento em informática é essencial para a compreensão do funcionamento dos sistemas computacionais. Em concursos públicos, questões relacionadas a esse tema frequentemente aparecem em provas de diversas bancas, como FCC, Vunesp e FGV. Entender as diferenças, vantagens e desvantagens de cada modalidade permite que o candidato analise cenários computacionais e escolha a melhor solução de processamento.

Modalidades de Processamento:

• **Processamento em Lote**

O processamento em lote (ou batch processing) é uma modalidade em que os dados são acumulados e processados em um momento específico, sem interação direta do usuário durante a execução. Esse método é amplamente utilizado em tarefas que não requerem resultados imediatos.

Funcionamento

- Dados são agrupados em lotes com características semelhantes.
- Esses lotes são processados em horários predeterminados ou quando o sistema está menos ocupado.
- Exemplos: geração de folhas de pagamento, relatórios financeiros e processamento de transações bancárias.

Vantagens

- Eficiência no uso de recursos, pois o processamento é planejado.
- Boa performance para tarefas repetitivas e previsíveis.
- Redução de custos operacionais, especialmente em sistemas antigos.

Desvantagens

- Não atende a tarefas que exigem resposta imediata.
 - Alterações no lote durante o processamento podem ser complicadas.
- O tempo de espera pode ser longo.

Exemplo Prático

Processamento de dados em grandes empresas, como operadoras de telefonia, que acumulam informações dos clientes durante o dia e processam tudo de madrugada.

• **Processamento em Tempo Real**

O processamento em tempo real é caracterizado pela capacidade de o sistema responder rapidamente a eventos externos, geralmente em questão de milissegundos. É ideal para sistemas críticos que não podem tolerar atrasos.

Características Principais

- Operação contínua com resposta imediata.
- Utilizado em sistemas que requerem alta disponibilidade e baixa latência.

Diferenças em Relação ao Processamento em Lote

Enquanto o processamento em lote trabalha com grandes volumes de dados em períodos específicos, o processamento em tempo real reage a eventos conforme eles ocorrem.

Aplicações Comuns

- Controle de tráfego aéreo.
- Sistemas de monitoramento médico.
- Plataformas de negociação em bolsas de valores.

Exemplo Prático

Um sistema de alarme que reage instantaneamente à detecção de um intruso.

• **Processamento Online**

O processamento online é utilizado para operações que necessitam de interação imediata com o sistema, mas que não exigem a mesma velocidade do tempo real. Ele é amplamente empregado em atividades cotidianas que envolvem acesso a sistemas informatizados.

Definição e Funcionamento

- Envolve o acesso direto a bancos de dados e sistemas em rede.
- Permite a interação contínua do usuário com o sistema.

Exemplos no Cotidiano

- Internet banking.
- Compras online.
- Atualização de informações em sistemas de ERP (Enterprise Resource Planning).

Comparação com Outras Modalidades

Difere do processamento em lote pela capacidade de interação direta e do processamento em tempo real pela menor exigência de resposta imediata.

Processamento Distribuído

O processamento distribuído utiliza múltiplos computadores para executar tarefas de forma coordenada. Ele é amplamente usado em sistemas que lidam com grandes volumes de dados ou que requerem alta disponibilidade.

Conceito Básico

- Os dados e tarefas são divididos entre diferentes máquinas conectadas por uma rede.
- Cada máquina executa uma parte do trabalho e, no final, os resultados são consolidados.

Benefícios

- Escalabilidade: é fácil adicionar mais máquinas ao sistema.
- Alta disponibilidade: se um nó falhar, o sistema pode continuar funcionando.

Desafios

- Coordenação entre máquinas pode ser complexa.
- Depende de uma boa infraestrutura de rede.

Exemplo em Sistemas Modernos

Plataformas de streaming, como Netflix, que distribuem o processamento de vídeos entre servidores em diferentes locais.

Processamento Paralelo

O processamento paralelo envolve a execução simultânea de múltiplas partes de uma tarefa, geralmente em um único computador com múltiplos processadores ou núcleos.

Funcionamento

- Divisão de uma tarefa em partes menores que são processadas simultaneamente.
- Requer hardware e software projetados para esse tipo de operação.

Uso em Contextos de Alta Demanda

- Simulações científicas.
- Análise de Big Data.
- Computação gráfica e jogos.

Diferenças Entre Processamento Paralelo e Distribuído

- No processamento paralelo, as tarefas são executadas em um único sistema com múltiplos núcleos.
- No processamento distribuído, as tarefas são divididas entre sistemas diferentes conectados por uma rede.

Comparação Geral das Modalidades

A tabela a seguir resume as principais diferenças entre as modalidades de processamento:

Modalidade	Interação Direta	Tempo de Resposta	Exemplo de Uso
Processamento em Lote	Não	Longo	Geração de folha de pagamento

Processamento em Tempo Real	Não	Imediato	Controle de tráfego aéreo
Processamento Online	Sim	Moderado	Compras online
Processamento Distribuído	Não	Variável	Plataformas de streaming
Processamento Paralelo	Não	Rápido	Simulações científicas

ORGANIZAÇÃO E ARQUITETURA DE COMPUTADORES: CONCEITOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES DE HARDWARE E FUNCIONAMENTO, PRINCIPAIS PERIFÉRICOS E DISPOSITIVOS DE ENTRADA E SAÍDA, UNIDADES DE ARMAZENAMENTO, MEMÓRIA, CONEXÃO E CONECTORES, OPERAÇÃO

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

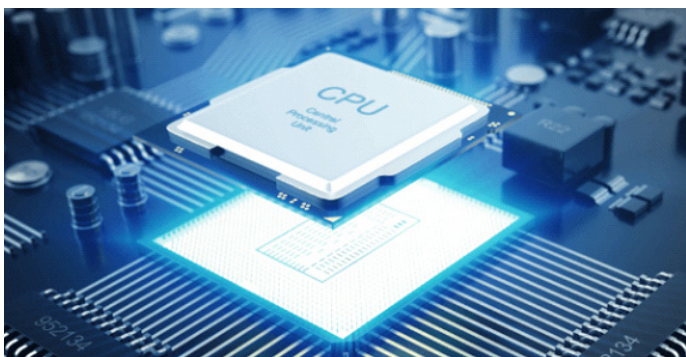
Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



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.



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**

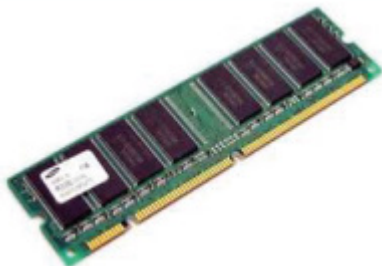
São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



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.

— **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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Administração Escolar (Técnico Administrativo Educacional)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se a um cliente, tenha percepção sobre suas limitações, fique atento a sua faixa etária e adeque a forma de tratamento a senhores(as).

Com a grande competitividade entre as empresas, a velocidade em que se atende as necessidades de um cliente, pode ser um fator determinante para que estes retornem a empresa, en-

tretanto não é um ponto positivo ter que refazer uma atividade/ação para corrigir algo que foi feito de forma rápida e com pouca qualidade.

Um ambiente de trabalho organizado também pode contribuir para um atendimento mais rápido, ágil e eficiente.

A empresa deve ser leal ao cumprimento dos prazos, sendo assim, não prometa prazos que não seja capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções do cliente é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades do cliente que se encontra em atendimento.

Os colaboradores de uma organização devem buscar conhecimento dos negócios da empresa, das decisões que ela toma e da situação que ela se encontra. A falta de informação, de uma comunicação entre empresários e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos clientes no momento do atendimento.

Assim torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

A Importância da Comunicação Interna para o Atendimento

A Comunicação Interna compreende os procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização e que segundo Scroferneker¹ *“Visa proporcionar meios de promover maior integração dentro da organização mediante o diálogo, troca de informações, experiências e a participação de todos os níveis”*.

Com isso, observamos, que a mesma forma que um bom atendimento pode cativar, conquistar, e reter um cliente, um mal atendimento pode facilmente trazer prejuízos e colocar uma empresa em uma situação difícil.

A satisfação do cliente deve ser uma das grandes prioridades de uma empresa que busca competitividade e permanência no mercado. E por isso toda empresa deve estabelecer princípios, normas e a maneira adequada de transmitir essas informações aos seus colaboradores, que devem estar sujeitos a constantes treinamentos.

A comunicação interna, em um nível adequado, oferece um atendimento eficiente, rápido e objetivo, com isso podemos perceber que a empresa adota estratégias que satisfaçam o consumidor, tendo em vista que há uma preocupação em qualificar as pessoas de modo a obterem conhecimentos, habilidades, atitudes específicas de acordo com o ramo de atividade da empresa e domínio sobre os produtos que serão promovidos.

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

O atendente deve sempre responder ao cliente com entusiasmo e com uma saudação positiva, e mesmo que o cliente perca a paciência, o profissional, deve se manter calmo de acordo com a conduta esperada pela empresa.

E lembre-se que um atendimento de sucesso ocorrerá se o atendente priorizar e estiver preparado para:

1. *Fazer uma boa recepção;*
2. *Ouvir as necessidades do cliente;*
3. *Fazer perguntas de esclarecimento;*
4. *Orientar o cliente;*
5. *Demonstrar interesse e empatia;*
6. *Dar uma solução ao atendimento;*
7. *Fazer o fechamento;*
8. *Resolver pendências quando houver.*

Princípios para o Bom Atendimento

1. Foco no Cliente: as organizações buscam reduzir os custos dos produtos, aumentar os lucros, mas não podem perder de vista a qualidade e satisfação dos clientes.

2. O serviço ou produto deve atender a uma real necessidade do usuário: um serviço ou produto deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

3. Manutenção da qualidade: o padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

A atuação com base nesses princípios deve ser orientada por algumas ações que imprimem a qualidade ao atendimento, tais como:

- *Atenuar a burocracia;*
- *Fazer uso da empatia;*
- *Analisar as reclamações;*
- *Acatar as boas sugestões.*
- *Cumprir prazos e horários;*
- *Evitar informações conflitantes;*
- *Divulgar os diferenciais da organização;*
- *Identificar as necessidades dos usuários;*
- *Cuidar da comunicação (verbal e escrita);*
- *Imprimir qualidade à relação atendente/usuário;*
- *Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade.*

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos usuários, entre eles: competência, presteza, cortesia, paciência, respeito.

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

Atender o cliente significa identificar as suas necessidades e solucioná-las, ao passo de não deixar o telefone tocar por muito tempo para atendê-lo e assim que receber a ligação já transferi-la para o setor correspondente.

Final o profissional de qualquer área ou formação tem capacidade de atender o telefone, visto que é um procedimento técnico, enquanto que para atender o cliente são necessárias capacidades humanas e analíticas, é necessário entender o comportamento das pessoas, ou seja, entender de gente, além de ter visão sistêmica do negócio e dos seus processos.

1 SCROFERNEKER, C. M. A. *Trajéórias teórico conceituais da Comunicação Organizacional*, 2006.

Muitos profissionais chegam a ter pânico do telefone porque ele não para de tocar e porque ele atrapalha a realização de outras atividades, que erroneamente são consideradas mais importantes.

Mas será que existe algo mais importante do que o cliente que se encontra do outro lado da linha, aguardando pelo atendimento? É claro que não existe, ocorre que nem sempre se tem a consciência de que é o cliente que será atendido e não o telefone. Não se tem a consciência que cada ligação recebida significa uma oportunidade de negociar, de vender, de divulgar a empresa, de manter laços amistosos com o cliente.

O cliente sempre espera um tratamento individualizado, considerando que cada situação de atendimento é única, e deve levar em conta as pessoas envolvidas e suas necessidades, além do contexto da situação. Como as pessoas são diferentes, agem de maneira diferenciada, a condução do atendimento também necessita ser personalizada, apropriada para cada perfil de cliente e situação.

Assim, o cliente poderá se apresentar: bem-humorado, tímido, apressado, paciente, inseguro, nervoso, entre outras características. O mais importante é identificar no início da interação como o cliente se encontra, pois assim o atendimento ocorrerá de maneira assertiva.

A chave para o sucesso do bom atendimento depende muito da boa comunicação, isto é, de como é realizada a transmissão e recepção de informação.

Atender às necessidades dos clientes é a parte essencial da excelência do atendimento ao cliente, certamente tudo gira em torno desse fator: somente irá existir interação se estiver fornecendo algo de que o cliente precise.

Exemplificando: *O cliente vai ao banco porque precisa receber e/ou pagar contas; toma o trem porque precisa ir do ponto A ao B; procura o médico porque precisa ficar com boa saúde. Entretanto, será tudo tão simples? O que diferencia as interações que o cliente descreveria como excelentes ou satisfatórias ou péssimas? Quais são suas necessidades básicas ou mínimas e o que mais pode ser importante para ele?*

É difícil saber se o comportamento humano é intencional ou não, mesmo que, segundo a psicanálise, existem as intenções inconscientes. Por isso é preciso classificar tudo o que o homem faz em sociedade. Até mesmo o silêncio, é comunicação, ele pode significar concordância, indiferença, desprezo, etc.

Assim, a comunicação, tanto interna quanto externa das organizações, é uma ferramenta de extrema importância para qualquer organização e determinante no que se refere ao sucesso, independente do porte e da área de atuação.

É uma ferramenta estratégica, pois muitos erros podem ser atribuídos às falhas de comunicação. Portanto, um sistema de comunicação eficaz é fundamental para as organizações que buscam o crescimento e cultura organizacional.

Na era da informação, a rapidez e o valor das informações faz com que as organizações se vejam no imperativo de reestruturarem sua comunicação (seja ela interna ou social) adotando um padrão moderno aproximando suas ações e o discurso empresarial.

Diante disso, emergem os problemas de comunicação. Os problemas de comunicação surgem por uma situação de fala distorcida em que os participantes do ato comunicativo encontram-se em posições desiguais de poder e conhecimento de informações.

O principal problema da comunicação organizacional a sobrecarga de *input* de informação, podendo este estar relacionado a má seleção de informações por parte do indivíduo ou a uma cultura organizacional valorizadora de grande quantidade de informações.

Dimensões de um Atendimento de Qualidade

Comunicabilidade

É a qualidade do ato comunicativo, no qual a mensagem é transmitida de maneira integral, correta, rápida e economicamente. A transmissão integral supõe que não há ruídos supressivos, deformantes ou concorrentes. A transmissão correta implica em identidade entre a mensagem mentada pelo emissor e pelo receptor.

Apresentação

O responsável pelo primeiro atendimento representa a primeira impressão da organização, que o cliente irá formar, como a imagem dela como um todo. E por isso, a apresentação inicial de quem faz o atendimento deve transmitir confiabilidade, segurança, técnica e ter uma apresentação ímpar.

É fundamental que a roupa esteja limpa e adequada ao ambiente de trabalho.

Se a organização adotar uniforme, é indispensável que o use sempre, e que o apresente sempre de forma impecável. Unhas e cabelos limpos e hálito agradável também compreendem os elementos que constituem a imagem que o cliente irá fazer da empresa, por meio do atendente.

A expressão corporal e a disposição na apresentação se tornam fatores que irão compor o julgamento do cliente e a satisfação do atendimento começa a ser formado na apresentação, assim a saudação inicial deve ser firme, profissional, clara e de forma que transmita compromisso, interesse e prontidão. O tom de voz deve ser sempre agradável.

Lembre-se!! *O que prejudica o relacionamento das empresas com os clientes, é a forma de tratamento na apresentação, pois é fundamental que no ato da apresentação, o atendente mostre ao cliente que ele é bem-vindo e que sua presença na empresa é importante.*

Há várias regras a serem seguidas para a apresentação inicial para um bom atendimento. Com por exemplo: O que dizer antes de iniciar o atendimento? O nome do atendente; O nome da empresa; Bom dia; Boa tarde; Boa noite; Pois não, em que posso ajudá-lo?; entre outros.

A sequência não importa, o que deve ser pensado na hora, é que essas frases realmente devem ser ditas de forma positiva de acordo com seu contexto. E o atendente também deve se lembrar que os clientes não aguentam mais ser atendimentos com apresentações mecânicas, pois o que eles esperam é uma apresentação receptiva.

Por isso, saudar com “bom dia, boa tarde, ou, boa noite” é ótimo! Mas, diga isso, com sinceridade, assim o cliente perceberá a veracidade em suas palavras.

Dizer o nome da empresa se o atendimento for por meio do telefone também faz parte, porém, faça de forma clara e devagar. Não dê margem, ou fale de forma que ele tenha que perguntar de onde é logo após o atendente ter falado. Dizer o nome, também é importante. Mas, isso pode ser dito de uma forma melhor como, perguntar o nome do cliente primeiro, e depois o atendente diz o seu. **Exemplo:** Qual seu nome, por favor? Oi Maria, eu sou a Madalena, hoje posso ajuda-la em quê?

O cliente com certeza já irá se sentir com prestígio, e também, irá perceber que essa empresa trabalha pautada na qualidade do atendimento.

Segundo a sabedoria popular, leva-se de 5 a 10 segundos para formarmos a primeira impressão de algo. Por isso, o atendente deve trabalhar nesses segundos iniciais como fatores essenciais para o atendimento, fazendo com que o cliente tenha uma boa imagem da organização.

O profissionalismo na apresentação se tornou fator chave para o atendimento, ou seja, o excesso de intimidade na apresentação é repudiável, o cliente não está procurando amigos de infância, mas sim, soluções aos seus problemas.

Assim, os nomes que caracterizam intimidade devem ser abolidos do atendimento. Tampouco, os nomes e adjetivos no diminutivo.

Outro fator que decepciona e enfurece os clientes, é a demora no atendimento, principalmente quando ele observa que o atendente está conversando com outros seus assuntos particulares em paralelo, ou, fazendo ações que são particulares e não condizem com seu trabalho.

A instantaneidade na apresentação do atendimento configura seriedade e transmite confiança ao cliente, portanto, o atendente deve tratar a apresentação no atendimento como ponto inicial, de sucesso, para um bom relacionamento com o cliente.

Atenção, Cortesia e Interesse

O atendimento é mais importante que preço, produto ou serviço para o cliente, quando ele procura a organização é porquê tem necessidade de algo. O atendente deve desprender toda a atenção para ele, por isso deve interromper tudo o que está fazendo, e prestar atenção única e exclusivamente no cliente.

Assuntos particulares e distrações são encarados pelos clientes como falta de profissionalismo, por isso, atentar-se ao que ele diz, questiona ou traduz em forma de gestos e movimentos, devem ser compreendidos e transformados em conhecimento ao atendente.

Perguntar mais de uma vez a mesma coisa, ou, indagar algo que já foi dito antes, são decodificados pelo cliente como desprezo. É importante ter atenção a tudo o que o cliente faz e diz, para que o atendimento seja personalizado e os interesses e necessidades dele sejam trabalhados e atendidos.

É indispensável que se use do formalismo e da cortesia, pois o excesso de intimidade pode constranger o cliente, ser educado e cortês é fundamental, porém, o excesso de amabilidade, se torna tão inconveniente quanto a falta de educação.

Por isso, é necessário que o cliente se sinta importante, envolto por um ambiente agradável e favorável para que seus desejos e necessidades sejam atendidos. O atendente deve estar voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre atento para perceber constantemente as suas necessidades. Logo, deve-se demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las prontamente e da melhor forma possível.

Gentileza é o ponto inicial para a construção do relacionamento com o cliente, a educação deve permear em todo processo de atendimento. Desde a apresentação até a despedida. Saudar o cliente, utilizar de: *obrigado, por favor, desculpas por imprevistos*, são fundamentais em todo o processo.

Caracteriza-se também, como cortesia no atendimento, o tom de voz e a forma com que se dirige ao cliente, o tom de voz deve ser agradável, mas, precisa ser audível, ou seja, que dê para compreender. É vale ressaltar que apenas o cliente deve escutar, e não todo mundo que se encontra no estabelecimento.

Com idosos, a atenção deve ser dobrada. Algumas palavras e tratamentos podem ser ofensivos a eles, portanto, deve-se utilizar sempre como formas de tratamento: Senhor e Senhora.

Assim, ao realizar um atendimento, seja pessoalmente ou por telefone, quem o faz, está oferecendo a sua imagem (vendendo sua imagem) e a da organização que representa. Pois todas as ações representam o que a empresa pretende.

É importante lembrar que não se deve ficar pensando na resposta na hora em que o interlocutor estiver falando. Concentre-se em ouvir. Outro item que deve ser levado em conta no atendimento é não interromper o interlocutor, pois, quando duas pessoas falam ao mesmo tempo, nenhuma ouve corretamente o que a outra está dizendo. E assim, não há a comunicação.

O atendente também não deve se sentir como se estivesse sendo atacado, pois alguns clientes dão um tom mais agressivo à sua fala, porém, isso deve ser combatido por meio da atitude do atendente, que deve responder de forma calma, tranquila e sensata, sem elevar o tom da voz, ou seja, sem se alterar.

Presteza, Eficiência e Tolerância

Ter presteza no atendimento faz com que o cliente sinta que a instituição tem um foco totalmente nele e que esta prima por solucionar as dúvidas, problemas e necessidades dos clientes, ser ágil, sim, mas, a qualidade não pode ser deixada de lado.

De nada adianta fazer rápido, se terá que ser feito novamente, a presteza deve ser acompanhada de qualidade, para isso, é importante que o ambiente de trabalho esteja organizado, para que tudo seja encontrado facilmente.

Estar bem informado sobre os produtos e serviços da organização, também tornam o atendimento mais ágil. Em um mundo em que o tempo está relacionado ao dinheiro, o cliente não se sente bem em lugares que tenha que perder muito tempo para solucionar algum problema.

Instantaneidade é a palavra de ordem, por mais que o processo de atendimento demore, o que o cliente precisa detectar, é que está sendo feito na velocidade máxima permitida.