



DE ACORDO COM O EDITAL Nº 05/2026

FRANCA-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA - SÃO PAULO

ESCRITURÁRIO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática e Raciocínio Lógico
- ▶ Noções de Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





FRANCA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA - SÃO PAULO

ESCRITURÁRIO

EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO
Nº 01/2025

CÓD: OP-060JH-26
7908403595938

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos verbais; Identificação de informações explícitas e implícitas; Tema, finalidade e sentido global do texto	7
2. Relações de sentido entre palavras, expressões, frases e parágrafos; Sinonímia, antonímia, denotação e conotação	7
3. Coesão e coerência textual	8
4. Ortografia oficial	9
5. Acentuação gráfica	9
6. Pontuação	11
7. Classes de palavras e seus empregos no texto: Substantivos, adjetivos, artigos, pronomes, verbos, advérbios, preposições e conjunções	13
8. Flexão nominal e verbal	19
9. Concordância verbal e nominal	22
10. Regência verbal e nominal em situações usuais	24
11. Crase	25
12. Colocação pronominal	25
13. Reescrita de frases e períodos, com manutenção do sentido e da correção gramatical	26

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações fundamentais. Frações, números decimais	35
2. Porcentagem	42
3. Razão e proporção	43
4. Regra de três simples e composta	45
5. Juros simples	46
6. Sistema monetário brasileiro	47
7. Medidas de comprimento, área, volume, massa, capacidade e tempo. Conversão de unidades usuais	51
8. Equações do 1º grau. Noções de equações do 2º grau	53
9. Perímetro, área e volume	56
10. Média aritmética	60
11. Leitura e interpretação de tabelas e gráficos	61
12. Resolução de problemas	63
13. Sequências numéricas e padrões	66
14. Estruturas lógicas simples	70
15. Proposições, conectivos, negação, equivalência	73
16. Argumentos e conclusões	78

ÍNDICE

Noções de Informática

1. Sistema operacional Windows. Área de trabalho, arquivos, pastas, atalhos, menus, janelas e configurações básicas. Organização, cópia, movimentação, renomeação e exclusão de arquivos e pastas	87
2. Editor de texto: criação, edição, formatação, tabelas, impressão e salvamento de documentos	90
3. Planilhas eletrônicas: criação de planilhas, células, linhas, colunas, fórmulas simples, funções básicas, gráficos e impressão	92
4. Internet e navegadores. Pesquisa na internet	95
5. Correio eletrônico: envio, recebimento, anexos, organização e segurança	98
6. Segurança da informação: senhas, cópias de segurança, vírus, malware, phishing e práticas seguras de navegação. Noções de proteção de dados pessoais	99

Conhecimentos Específicos Escriturário

1. Rotinas administrativas	111
2. Atendimento ao público interno e externo	115
3. Comunicação administrativa	115
4. Redação oficial: ofício, memorando, e-mail, requerimento, declaração, ata e relatório	119
5. Protocolo, recebimento, registro, autuação, tramitação, expedição e arquivamento de documentos. Organização de arquivos físicos e digitais. Noções de gestão documental	127
6. Noções de proteção de dados pessoais, segurança da informação e sigilo administrativo. Tratamento adequado de dados de cidadãos e servidores. Controle de acesso a documentos e sistemas. Confidencialidade e responsabilidade no uso de informações públicas	131
7. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018	136
8. Controle de prazos, agendas, correspondências e informações	149
9. Noções de almoxarifado, controle de estoque, entrada e saída de materiais. Controle patrimonial básico	152
10. Noções de compras públicas, coleta de preços, licitações e contratos administrativos	155
11. Noções de recursos humanos, cadastro funcional, folha de pagamento e registros de servidores	185
12. Noções de tributos e cadastros administrativos municipais	189
13. Uso de sistemas informatizados, editores de texto, planilhas eletrônicas e banco de dados	194
14. Ética, sigilo, responsabilidade, organização e zelo no serviço público	198

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS VERBAIS; IDENTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES EXPLÍCITAS E IMPLÍCITAS; TEMA, FINALIDADE E SENTIDO GLOBAL DO TEXTO

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

- Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
- Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
- **Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto:** dados, fonte de referências e datas.
- 4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
- **Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam compreensão do texto aparecem com as seguintes expressões:** o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor... Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...

RELAÇÕES DE SENTIDO ENTRE PALAVRAS, EXPRESSÕES, FRASES E PARÁGRAFOS; SINONÍMIA, ANTONÍMIA, DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

► Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade.

Ex.: *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade.

Ex.: *forte* <—> *fraco*

► Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex.: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes.

Ex.: *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes.

Ex.: *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes.

Ex.: *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

► Polissemia e monosssemia

As palavras **polissemicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase.

Ex.: *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado.

Ex.: *eneágono* (polígono de nove ângulos).



AMOSTRA

► Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal.

Ex.: Está fazendo frio. / Pé da mulher.

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado.

Ex.: Você me olha com frieza. / Pé da cadeira.

► Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente.

Ex.: Fruta é hiperônimo de limão.

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo.

Ex.: Limão é hipônimo de fruta.

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado.

Ex.: loiro – louro / enfarte – infarto / gatinhar – engatinhar.

► Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente.

Ex.: botica <—> farmácia / franquia <—> sinceridade.

COESÃO E COERÊNCIA TEXTUAL

A coerência e a coesão são essenciais na escrita e na interpretação de textos. Ambos se referem à relação adequada entre os componentes do texto, de modo que são independentes entre si. Isso quer dizer que um texto pode estar coeso, porém incoerente, e vice-versa.

Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

► Coesão

A coesão textual ocorre, normalmente, por meio do uso de **conectivos** (preposições, conjunções, advérbios). Ela pode ser obtida a partir da **anáfora** (retoma um componente) e da **catáfora** (antecipa um componente).

Confira, então, as principais regras que garantem a coesão textual:

REGRA	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
REFERÊNCIA	– Pessoal (uso de pronomes pessoais ou possessivos) – anafórica – Demonstrativa (uso de pronomes demonstrativos e advérbios) – catáfora – Comparativa (uso de comparações por semelhanças)	João e Maria são crianças. <i>Eles</i> são irmãos. Fiz todas as tarefas, exceto <u>esta</u> : colonização africana. Mais um ano <u>igual</u> aos outros...
SUBSTITUIÇÃO	– Substituição de um termo por outro, para evitar repetição	Maria está triste. A <u>menina</u> está cansada de ficar em casa.
ELIPSE	– Omissão de um termo	No quarto, apenas quatro ou cinco convidados. (omissão do verbo “haver”)
CONJUNÇÃO	– Conexão entre duas orações, estabelecendo relação entre elas	Eu queria ir ao cinema, <u>mas</u> estamos de quarentena.
COESÃO LEXICAL	– Utilização de sinônimos, hiperônimos, nomes genéricos ou palavras que possuem sentido aproximado e pertencente a um mesmo grupo lexical.	A minha <u>casa</u> é clara. Os <u>quartos</u> , a <u>sala</u> e a <u>cozinha</u> têm janelas grandes.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS. OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS. FRAÇÕES, NÚMEROS DECIMAIS

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

Os números naturais são utilizados para contar e ordenar elementos. Começando do zero e somando uma unidade sucessivamente, formamos um conjunto infinito:

$$N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Em algumas situações, exclui-se o zero do conjunto dos naturais. Esse subconjunto é representado por:

$$N^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

Esse conjunto é fundamental e está presente em diversas situações do cotidiano, como contar objetos, identificar posições e registrar quantidades.

► Sucessor de um Número Natural

Todo número natural possui um sucessor, ou seja, um número que vem imediatamente depois dele na contagem.

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 19 é 20.
- O sucessor de 1000 é 1001.

► Antecessor de um Número Natural

Todo número natural, exceto o zero, possui um antecessor, ou seja, um número que vem imediatamente antes dele.

- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 10 é 9.
- O antecessor de 56 é 55.

► Operações com Números Naturais

- **Adição:** A adição é uma operação fechada no conjunto dos números naturais, ou seja, a soma de dois números naturais é sempre um número natural.

Exemplo: $3 + 4 = 7$ (e 7 também é natural)

- **Subtração:** A subtração não é uma operação fechada em N, pois o resultado pode não pertencer ao conjunto dos naturais, especialmente quando o subtraendo é maior que o minuendo.

Exemplos:

$7 - 2 = 5 \rightarrow$ pertence aos naturais

$2 - 7 = -5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois -5 não é natural

- **Multiplicação:** A multiplicação também é fechada em N, ou seja, o produto de dois naturais é sempre um natural.

Exemplo: $4 \times 3 = 12$

- **Divisão:** A divisão nem sempre resulta em um número natural, então não é fechada em N.

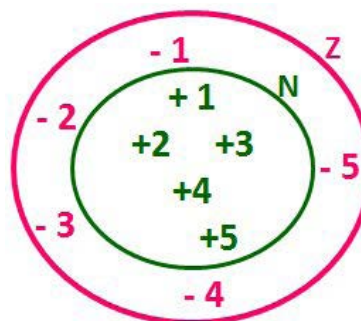
Exemplos:

$6 \div 3 = 2 \rightarrow$ pertence aos naturais

$5 \div 2 = 2,5 \rightarrow$ Não pertence aos naturais, pois 2,5 não é natural

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$ ($N \subset Z$); o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



$N \subset Z$ (N está contido em Z)

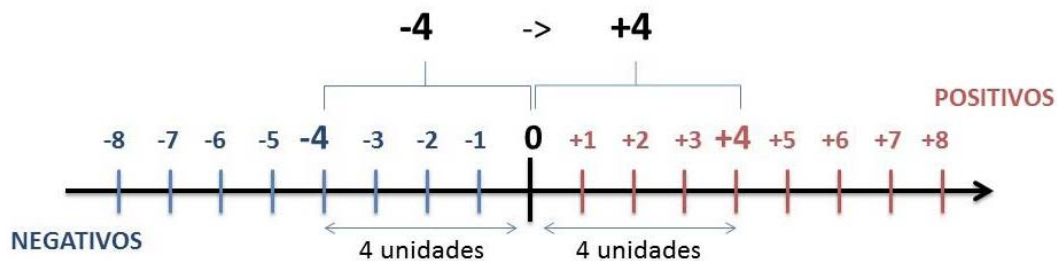
AMOSTRA

► Subconjuntos

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

► Operações

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

- **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo: (VUNESP)

Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS. ÁREA DE TRABALHO, ARQUIVOS, PASTAS, ATALHOS, MENUS, JANELAS E CONFIGURAÇÕES BÁSICAS. ORGANIZAÇÃO, CÓPIA, MOVIMENTAÇÃO, RENOMEAÇÃO E EXCLUSÃO DE ARQUIVOS E PASTAS

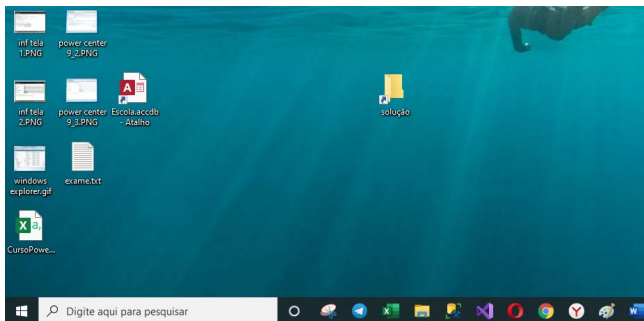
WINDOWS 10

O Windows 10 é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft, amplamente utilizado em computadores pessoais, laptops e dispositivos híbridos. Ele oferece uma interface intuitiva e recursos que facilitam a produtividade, o entretenimento e a conectividade.

Área de trabalho

A área é o espaço principal de trabalho do sistema, onde você pode acessar atalhos de programas, pastas e arquivos. O plano de fundo pode ser personalizado com imagens ou cores sólidas, e os ícones podem ser organizados conforme sua preferência. Além disso, a barra de tarefas na parte inferior centraliza funções como:

- **Botão Iniciar:** acesso rápido aos aplicativos e configurações.
- **Barra de pesquisa:** facilita a busca de arquivos e aplicativos no sistema.
- **Ícones de aplicativos:** mostram os programas em execução ou fixados.
- **Relógio e notificações:** localizados no canto direito para visualização rápida.

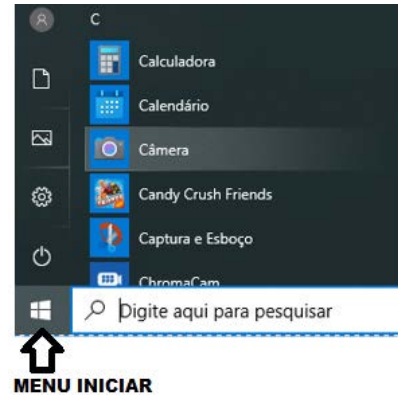


Uso dos menus

Os menus no Windows 10 são projetados para facilitar o acesso a diversas funções e aplicativos. Ao clicar no botão Iniciar, você encontrará:

- Uma lista dos programas instalados.
- Atalhos para aplicativos fixados.

- A barra de pesquisa, onde você pode digitar para localizar programas, arquivos e configurações de forma rápida.

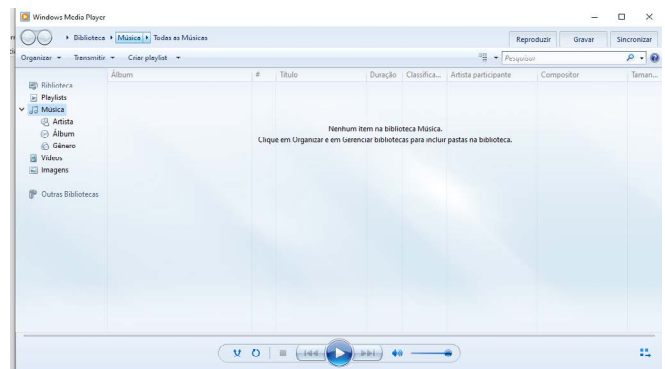


Programas e interação com o usuário

Para entender melhor as funções categorizadas no Windows 10, vamos dividir os programas por categorias, explorando as possibilidades que cada um oferece para o usuário.

Música e Vídeo: O Windows Media Player é o player nativo do sistema, projetado para reproduzir músicas e vídeos, proporcionando uma experiência multimídia completa. Suas principais funcionalidades incluem:

- **Organização de bibliotecas:** gerencie arquivos de música, fotos e vídeos armazenados no computador.
- **Reprodução de mídia:** toque músicas e vídeos em diversos formatos compatíveis.
- **Criação de playlists:** organize suas músicas em listas personalizadas para diferentes ocasiões.
- **Gravação de CDs:** transfira suas playlists para CDs de maneira prática.
- **Sincronização com dispositivos externos:** conecte dispositivos de armazenamento e transfira sua mídia facilmente.



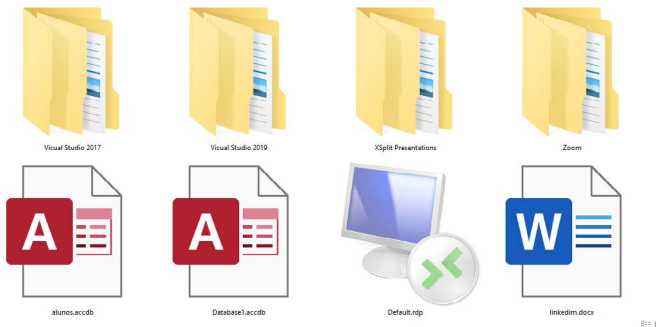
AMOSTRA

Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

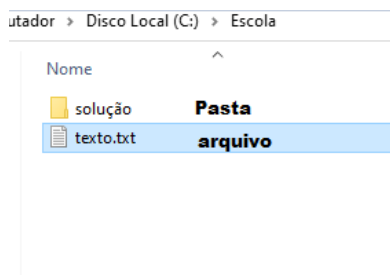


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vimos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo:** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho:** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.

**Área de transferência**

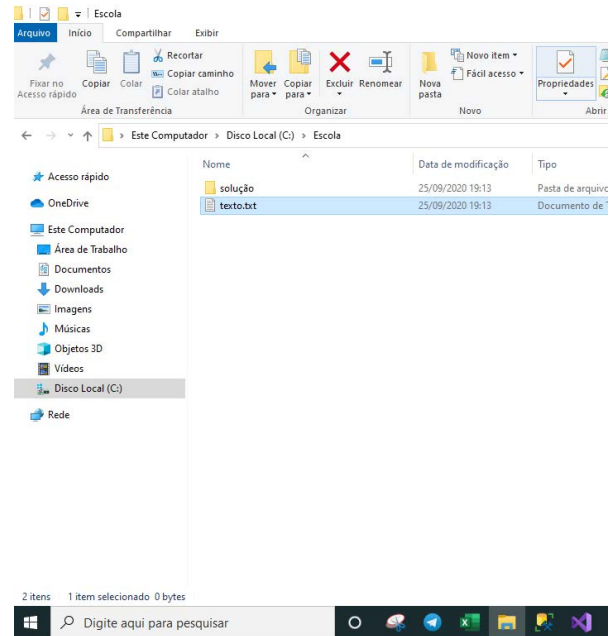
A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.

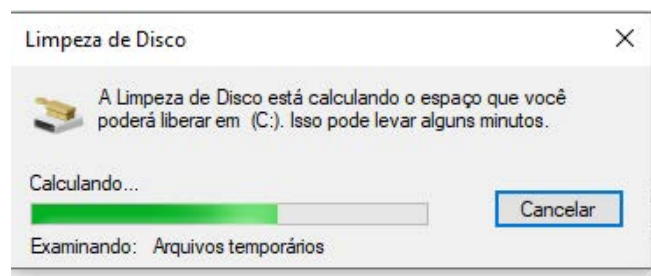
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.

**Ferramentas do sistema**

- A limpeza de disco é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



- O desfragmentador de disco é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ROTINAS ADMINISTRATIVAS

CONCEITO E IMPORTÂNCIA DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS

As rotinas administrativas são o conjunto de procedimentos realizados regularmente para garantir o funcionamento organizado de uma instituição. Elas envolvem atividades como atender pessoas, receber documentos, registrar informações, controlar prazos, arquivar papéis e arquivos digitais, elaborar comunicações, encaminhar solicitações, atualizar cadastros, consultar sistemas e apoiar os setores internos. Embora muitas dessas tarefas pareçam simples quando observadas isoladamente, elas formam a base da organização administrativa. Sem rotinas bem definidas, a instituição passa a depender de improvisos, e isso aumenta o risco de erros, atrasos, perda de documentos e falhas no atendimento.

O escriturário ocupa posição importante nesse contexto porque atua diretamente na execução dessas atividades. Seu trabalho está relacionado ao registro, à organização e à circulação de informações. Em muitos casos, é o escriturário quem recebe a primeira solicitação do usuário, confere documentos, orienta sobre procedimentos, registra pedidos, encaminha demandas ao setor responsável e acompanha o andamento de processos. Por isso, sua atuação interfere diretamente na qualidade do serviço prestado.

Uma rotina administrativa eficiente depende de método. Não basta realizar tarefas conforme surgem; é necessário seguir critérios. Documentos devem ser recebidos, conferidos, protocolados e arquivados adequadamente. Solicitações devem ser registradas para que possam ser acompanhadas. Prazos precisam ser controlados. Informações devem ser atualizadas. Arquivos físicos e digitais devem estar organizados. Quando esses procedimentos são padronizados, o trabalho se torna mais seguro e menos dependente da memória individual do servidor.

A importância das rotinas administrativas também aparece na prevenção de erros. Um documento arquivado no local errado pode dificultar uma consulta futura. Um cadastro desatualizado pode gerar comunicação incorreta. Um prazo não acompanhado pode causar atraso no atendimento. Um processo encaminhado ao setor errado pode ficar parado. Pequenas falhas administrativas, quando repetidas, comprometem a eficiência de todo o setor. Por isso, a atenção aos detalhes é uma característica indispensável ao escriturário.

Outro aspecto relevante é a continuidade do serviço. Em uma instituição organizada, o trabalho não pode depender exclusivamente de uma pessoa. Se os procedimentos são claros e os registros estão atualizados, outro profissional consegue dar continuidade à demanda quando necessário. Isso é possível quando há protocolo, organização documental, controle de prazos e

padronização dos procedimentos. A rotina administrativa bem estruturada garante que o serviço continue funcionando mesmo diante de ausências, substituições ou aumento de demanda.

As rotinas administrativas também contribuem para a transparência interna. Quando uma solicitação é registrada, é possível saber quando ela entrou, quem solicitou, para onde foi encaminhada, qual prazo foi previsto e qual providência foi tomada. Esse controle evita dúvidas e melhora a comunicação entre setores. Além disso, permite que o usuário receba informações mais claras sobre sua demanda.

Com o uso crescente de sistemas informatizados, as rotinas administrativas passaram a envolver também registros digitais. O escriturário pode utilizar sistemas para cadastrar pessoas, consultar informações, emitir documentos, controlar protocolos, gerar relatórios e atualizar dados. A tecnologia agiliza o trabalho, mas exige cuidado. Dados lançados incorretamente podem gerar documentos errados. Senhas compartilhadas podem comprometer a segurança. Arquivos salvos sem padrão podem se perder. Portanto, o uso de sistemas deve ser acompanhado de conferência, sigilo e responsabilidade.

A postura profissional também faz parte das rotinas administrativas. O escriturário lida com pessoas, documentos e informações. Por isso, deve agir com cordialidade, discrição, paciência e clareza. Um bom atendimento não significa apenas ser educado; significa compreender a demanda, orientar corretamente, registrar quando necessário e encaminhar de forma adequada. A qualidade da rotina administrativa depende tanto da técnica quanto da postura.

► Atendimento ao público e comunicação administrativa

O atendimento ao público é uma das rotinas administrativas mais importantes para o escriturário, pois representa o primeiro contato entre a instituição e as pessoas que buscam informações, documentos, orientações ou solução para alguma demanda. Esse atendimento pode ocorrer de forma presencial, telefônica ou digital, e em todas essas modalidades exige postura profissional, clareza, paciência, atenção e conhecimento dos procedimentos internos. Um atendimento bem realizado transmite organização e confiança; um atendimento confuso ou desatento pode gerar reclamações, retrabalho e perda de credibilidade.

Atender bem não significa apenas ser cordial. A cordialidade é indispensável, mas precisa estar acompanhada de escuta atenta e orientação correta. O escriturário deve ouvir a solicitação com cuidado, identificar o que a pessoa realmente precisa, verificar se há documentos necessários, explicar os procedimentos e, quando for o caso, registrar a demanda. Muitas vezes, o usuário não sabe exatamente qual documento solicitar ou qual setor procurar. Cabe ao servidor orientar de forma objetiva, sem criar dificuldades desnecessárias e sem prometer aquilo que não depende dele.

AMOSTRA

A comunicação administrativa deve ser clara, respeitosa e precisa. O escriturário precisa evitar respostas vagas, contradições ou excessivamente técnicas. Quando informar um prazo, deve fazê-lo com base na rotina do setor. Quando orientar sobre documentos necessários, deve indicar exatamente o que deve ser apresentado. Quando não souber responder de imediato, deve buscar informação em fonte confiável ou encaminhar a pessoa ao setor competente. A clareza evita retornos desnecessários e melhora a eficiência do atendimento.

No atendimento presencial, a postura corporal e o ambiente também comunicam. O servidor deve demonstrar atenção, evitar conversas paralelas durante o atendimento, não expor impaciência e manter organização no balcão ou mesa de trabalho. Documentos de outros usuários não devem ficar visíveis. A pessoa atendida precisa perceber que sua demanda está sendo tratada com seriedade. Mesmo em momentos de grande movimento, é importante manter controle emocional e respeito.

No atendimento telefônico, a comunicação deve ser ainda mais objetiva, porque não há contato visual. O escriturário deve identificar o setor, ouvir a solicitação, falar de forma clara e confirmar informações importantes, como nomes, números de protocolo, datas e documentos necessários. Quando a ligação envolver dados pessoais ou informações restritas, é preciso cautela. Nem toda informação pode ser fornecida por telefone sem confirmação da identidade ou legitimidade de quem solicita.

No atendimento digital, como e-mails, sistemas, formulários eletrônicos ou mensagens institucionais, o cuidado deve ser redobrado. A escrita deve ser formal, objetiva e compreensível. Respostas digitais ficam registradas e podem ser consultadas posteriormente. Por isso, devem evitar ambiguidades, erros de informação ou linguagem inadequada. Antes de enviar qualquer documento digital, é necessário conferir o destinatário e o arquivo anexado. Enviar documento para pessoa errada pode expor dados e gerar problemas administrativos.

O registro da demanda é parte essencial do atendimento. Nem toda solicitação pode ficar apenas na conversa. Pedidos de documentos, requerimentos, reclamações, alterações cadastrais, solicitações de segunda via, encaminhamentos e processos internos devem ser registrados conforme a rotina do setor. O registro permite acompanhar a demanda e evita que ela dependa da memória do servidor. Quando há protocolo, o usuário também se sente mais seguro, pois possui referência para acompanhar o pedido.

O escriturário também precisa saber lidar com situações difíceis. Algumas pessoas procuram o setor administrativo irritadas, ansiosas ou insatisfeitas. Nesses casos, o servidor deve manter postura profissional, ouvir sem interromper desnecessariamente, evitar discussões e buscar encaminhamento adequado. Não é recomendável responder com impaciência ou tomar reclamações como ofensa pessoal. A função administrativa exige equilíbrio emocional, especialmente em setores com grande contato com o público.

A comunicação interna é tão importante quanto o atendimento externo. O escriturário precisa se comunicar com colegas, chefias e outros setores para encaminhar documentos, confirmar informações, solicitar providências e acompanhar processos. Mensagens internas devem ser claras e conter dados suficientes para que o destinatário compreenda a demanda. Encaminhar um documento sem explicar o motivo ou sem indicar prazo pode gerar demora e devoluções.

Outro cuidado é a padronização das informações. Todos os servidores de um setor devem orientar o público de maneira coerente. Se cada pessoa informa um prazo diferente ou exige documentos diferentes para o mesmo procedimento, a instituição transmite desorganização. Por isso, é importante que a equipe mantenha orientações atualizadas e compartilhe mudanças de procedimento.

A discrição é indispensável no atendimento. O escriturário pode ter acesso a informações pessoais, financeiras, funcionais, escolares ou administrativas, conforme o órgão em que atua. Essas informações não devem ser comentadas em público, nem compartilhadas com pessoas não autorizadas. O atendimento deve respeitar o sigilo e a privacidade dos envolvidos.

► Organização, controle e arquivamento de documentos

A organização, o controle e o arquivamento de documentos estão entre as rotinas mais importantes do trabalho administrativo. Toda instituição produz, recebe e utiliza documentos diariamente. Esses documentos podem ser formulários, requerimentos, ofícios, memorandos, relatórios, fichas cadastrais, contratos, declarações, processos, comunicados, comprovantes, registros internos e arquivos digitais. O escriturário participa diretamente desse fluxo, recebendo, conferindo, classificando, arquivando e localizando documentos quando necessário.

Organizar documentos significa estabelecer critérios para que as informações sejam facilmente encontradas. Documentos espalhados, sem identificação ou guardados de forma improvisada dificultam o trabalho e aumentam o risco de perda. Uma boa organização depende de classificação, padronização e controle. É necessário definir onde cada tipo de documento deve ser arquivado, por quanto tempo deve permanecer em uso corrente, quem pode acessá-lo e como deve ser localizado.

O primeiro cuidado é a conferência no recebimento. Ao receber um documento, o escriturário deve verificar se ele está completo, legível, assinado quando necessário, identificado e acompanhado de anexos exigidos. Um requerimento sem assinatura, uma cópia ilegível ou um formulário incompleto podem comprometer a tramitação. Quando houver pendência, ela deve ser registrada e comunicada ao interessado ou ao setor responsável. Receber documentos sem conferência pode transferir o problema para etapas posteriores.

A classificação documental é outro procedimento fundamental. Os documentos devem ser separados conforme sua natureza, assunto, origem, finalidade ou setor responsável. Por exemplo, documentos financeiros não devem ser misturados com documentos cadastrais; requerimentos em andamento não devem ficar junto de documentos arquivados; documentos recebidos não devem ser confundidos com documentos expedidos. A classificação correta facilita a consulta e reduz o tempo de localização.

O arquivamento físico exige cuidados específicos. Pastas, caixas, armários e arquivos devem ser identificados de forma clara. A organização pode seguir ordem alfabética, numérica, cronológica, por assunto, por setor ou por tipo documental, conforme a necessidade da instituição. O critério escolhido deve ser padronizado e conhecido pela equipe. Não adianta um servidor organizar de uma forma que ninguém mais compreenda. O arquivo deve servir ao setor, e não apenas a uma pessoa.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

