



NILÓPOLIS - RJ

CÂMARA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS - RIO DE JANEIRO

AGENTE ADMINISTRATIVO

001/2026

CÓD: OP-040JL-26
7901183001903

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Leitura: Compreensão e interpretação de textos	7
2. Sequências Textuais: narrativa, descritiva, argumentativa, explicativa, injuntiva e dialogal.....	7
3. Gêneros textuais/discursivos	8
4. Coerência e coesão textuais	8
5. Concordância nominal e verbal	9
6. Regência nominal e verbal.....	11
7. Fonética e Fonologia: som e fonema, encontros vocálicos e consonantais e dígrafos	12
8. Emprego dos sinais de pontuação e sua função no texto.....	13
9. Elementos de comunicação	14
10. Classes de palavras: usos e adequações; Morfologia: classes de palavras variáveis e invariáveis e seus empregos no texto.....	18
11. Acentuação gráfica.....	24
12. Uso da crase.....	26
13. Sintaxe: relações sintático-semânticas estabelecidas entre orações, períodos ou parágrafos (período simples e período composto por coordenação e subordinação)	26
14. Ortografia.....	27

Raciocínio Lógico e Matemático

1. Raciocínio Matemático: Operações com números inteiros e racionais (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação)	39
2. Múltiplos e divisores	44
3. Resolução de problemas.....	45
4. Razão, proporção	48
5. Regra de três.....	49
6. Porcentagem.....	51
7. Juros Simples e Compostos.....	52
8. Grandezas e medidas (quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa).....	54
9. Resolução de situações e problemas que envolvam os conceitos de antecessor/sucessor, par/ímpar, maior/menor, largo/estrito, comprido/curto, grosso/fino, alto/baixo, pesado/leve, metade, dobro, triplo	57
10. Noções de Análise Combinatória e probabilidade	59
11. Conceitos básicos de estatística para tratamento de informações (Média aritmética, leitura e interpretação de tabelas e gráficos)	63
12. Equações e sistemas de equações de 1º grau.....	66
13. Raciocínio Lógico-matemático: Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas. formação de conceitos, discriminação de elementos. Equivalências Lógicas	68
14. Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de raciocínio verbal	79
15. Raciocínio matemático.....	84
16. Raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal	90
17. Quantificadores	94

ÍNDICE

Noções de Informática

1. Conceitos e fundamentos básicos	101
2. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem, antivírus)	102
3. Conceitos básicos de Hardware (Placa mãe, memórias, processadores (CPU). Periféricos de computadores.....	103
4. Ambientes operacionais: utilização básica dos sistemas operacionais Windows 10 e 11	103
5. Utilização de ferramentas de texto, planilha e apresentação do pacote Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint) – versão 2021.....	111
6. Conceitos de tecnologias relacionadas à Internet, busca e pesquisa na Web. Navegadores de internet: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome	119
7. Conceitos básicos de segurança na Internet e vírus de computadores	122
8. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivo, pastas e programas.....	124

Noções de Funções Administrativa e Atendimento ao Público

1. Planejamento, organização, direção e controle.....	131
2. Noções de Administração Financeira.....	139
3. Administração de Pessoas.....	143
4. Administração de Materiais.....	145
5. Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos.....	162
6. Noções de Organização e Métodos	165
7. ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricão; conduta; objetividade.....	165
8. TRABALHO EM EQUIPE: Personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; compreensão mútua.....	169
9. Postura profissional e relações interpessoais	174
10. Comunicação	175
11. Ética no serviço público: Ética e função pública. Ética no setor público	181
12. Princípios éticos aplicáveis ao serviço público	182
13. Regime disciplinar dos servidores públicos: deveres, proibições, acumulação de cargos, responsabilidades e penalidades.....	185
14. Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), com suas alterações: disposições gerais, atos de improbidade administrativa, sanções e responsabilização	211
15. Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção): disposições gerais e responsabilização administrativa e civil	220
16. Integridade, transparência e prevenção à corrupção na Administração Pública.....	223

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA: COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

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...

SEQUÊNCIAS TEXTUAIS: NARRATIVA, DESCRITIVA, ARGUMENTATIVA, EXPLICATIVA, INJUNTIVA E DIALOGAL

As Sequências textuais constituem unidades linguístico-textuais fundamentais que integram a organização dos gêneros textuais, auxiliando a identificação de um gênero que se apresenta predominantemente de forma narrativa, descritiva, argumentativa, entre outras, por exemplo. Isto é, são formas linguísticas ordenadas que compõem um gênero, sendo, assim, são menos passíveis de modificações provocadas por aspectos sociais. As sequências se reiteram na fala e na escrita, assim, por meio do contato frequente com os textos, são assimiladas por quem ouve, escreve e lê, tornando-se como estruturas memorizadas.

▪ **Tipos de Sequências Textuais:** narrativo, descritivo, argumentativo, explicativo, injuntivo (prescritivo) e dialogal.

Embora essa classificação se assemelhe aos conceitos de tipos textuais, ela é diferente pois está fundamentada em modelo teórico de gramática do texto, entrever-se à noção de que tal categorização serve para o texto em sua completude.

Em geral, um texto não é em sua totalidade narrativo ou descritivo, etc. O comum é que algumas dessas sequências se apresentem simultaneamente nos textos, daí o sentido da expressão sequências textuais para indicar que existem trechos composicionais diversos que integram a organização textual. Os tipos textuais, ao contrário disso, carregam a noção de totalidade e homogeneidade.

Por exemplo, em um romance, há uma sequência narrativa (ações desempenhadas por um personagem que incita ou luta por prevenir uma mudança), uma sequência descritiva (apresentação das características de uma pessoa, um animal ou um objeto) e também uma sequência dialogal (conversa entre os personagens). É possível que haja também uma sequência explicativa (esclarecimento de um impasse apresentado), uma sequência injuntiva (uma sugestão do que ou de como deve ser realizado) ou mesmo uma sequência argumentativa (exposição de uma teoria, defesa ou refutação, apresentação de contra-argumentos e uma conclusão).

Ainda que seja constituído por distintas sequências concomitantes, o fato de uma delas ser predominante garante que o texto não se torne confuso, e as demais sequências servem para destacar a principal. Exemplificando, em um artigo de opinião, a sequência argumentativa é a mais importante, visto que nesse tipo de texto são abordadas temáticas polêmicas e se rejeita ou se defende uma tese acerca do tema proposto.

Porém, nesse artigo pode-se constar um acontecimento ou uma ação relatada que reforce essa tese, ou seja, uma sequência narrativa; uma sequência descritiva também pode ser utilizada,

AMOSTRA

com a finalidade de expor aspectos do assunto que auxiliem na persuasão do leitor quanto à tese defendida ou refutada; finalmente, ao esclarecer o motivo de adesão ou rejeição da tese, uma sequência explicativa pode ser empregada.

Sob uma perspectiva pedagógica, ensinar a leitura e a escrita de textos, levando em conta aspectos pragmáticos e sociais, por meio das sequências didáticas, auxilia os aprendizes no desenvolvimento da proficiência linguístico-textual, empregando os recursos diversificados que a língua lhes disponibiliza. No Brasil, desde os anos 1990, essa é uma das principais recomendações para a formação docente.

GÊNEROS TEXTUAIS/DISCURSIVOS

A classificação de textos em tipos e gêneros é essencial para compreendermos sua estrutura linguística, função social e finalidade. Antes de tudo, é crucial discernir a distinção entre essas duas categorias.

► Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

TEXTO NARRATIVO	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
TEXTO EXPOSITIVO	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
TEXTO DESCRITIVO	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.

TEXTO INJUNTIVO

Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

► Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo;
- Bilhete;
- Bula;
- Carta;
- Conto;
- Crônica;
- E-mail;
- Lista;
- Manual;
- Notícia;
- Poema;
- Propaganda;
- Receita culinária;
- Resenha;
- Seminário.

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

COERÊNCIA E COESÃO TEXTUAIS

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.

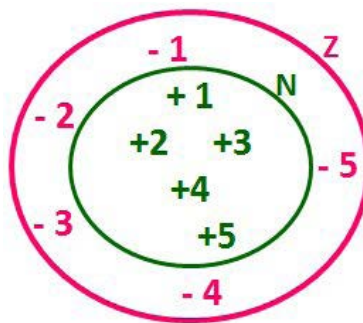
Enquanto a coesão tem foco nas questões gramaticais, ou seja, ligação entre palavras, frases e parágrafos, a coerência diz respeito ao conteúdo, isto é, uma sequência lógica entre as ideias.

RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

RACIOCÍNIO MATEMÁTICO: OPERAÇÕES COM NÚMEROS INTEIROS E RACIONAIS (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO)

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.



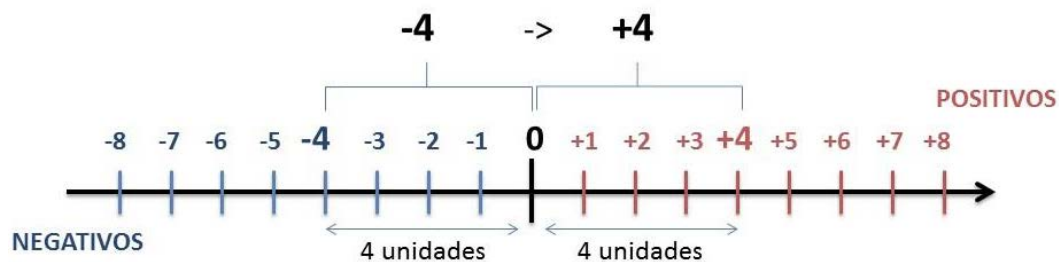
$N \subset Z$ (N está contido em Z)

► 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: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

AMOSTRA

► 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:

$$50 - 20 = 30 \text{ atitudes negativas}$$

$$20 \cdot 4 = 80$$

$$30 \cdot (-1) = -30$$

$$80 - 30 = 50$$

Resposta: A

- **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b, pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

- **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

ATENÇÃO:

- No conjunto $\mathbb{Z}$, a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.

- Não existe divisão por zero.

- Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS**:

Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.

Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo: (Pref. De Niterói)

Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

$$\text{São 8 livros de 2 cm: } 8 \cdot 2 = 16 \text{ cm}$$

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$$52 - 16 = 36 \text{ cm de altura de livros de 3 cm}$$

$$36 : 3 = 12 \text{ livros de 3 cm}$$

$$\text{O total de livros da pilha: } 8 + 12 = 20 \text{ livros ao todo.}$$

Resposta: D

- **Potênciação:** A potência a^n do número inteiro a, é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a base e o número n é o expoente. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.

Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.

Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

Propriedades da Potenciação

- **Produtos de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

- **Quocientes de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

- **Potência de Potência:** Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

- **Potência de expoente 1:** É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

- **Potência de expoente zero e base diferente de zero:** É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

A informática, ou ciência da computação, é a área dedicada ao processamento automático da informação por meio de sistemas computacionais. Seu nome, derivado da fusão das palavras “informação” e “automática”, reflete o objetivo principal: utilizar computadores e algoritmos para tratar, armazenar e transmitir dados de forma eficiente e precisa.

A evolução da informática começou com dispositivos de cálculo simples, como o ábaco, e avançou significativamente ao longo dos séculos. No século 17, Blaise Pascal criou a Pascaline, uma das primeiras calculadoras mecânicas. Já no século 19, Charles Babbage projetou a Máquina Analítica, precursora dos computadores modernos. Ada Lovelace, sua colaboradora, escreveu o primeiro algoritmo destinado a ser executado por uma máquina, tornando-se a primeira programadora da história.

No século 20, a informática passou por transformações revolucionárias. Surgiram os primeiros computadores eletrônicos, como o ENIAC, que usava válvulas para realizar cálculos em grande velocidade. A invenção do transistor e dos circuitos integrados possibilitou a criação de computadores menores e mais rápidos, e, com a chegada dos microprocessadores, os computadores pessoais começaram a se popularizar.

Hoje, a informática permeia praticamente todos os aspectos da vida cotidiana, desde smartphones até sistemas avançados de inteligência artificial. A área segue em constante inovação, impulsionando mudanças significativas em como nos comunicamos, trabalhamos e interagimos com o mundo ao nosso redor.

► Fundamentos de Informática

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

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

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

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

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

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

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

► Tipos de computadores

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

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

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

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

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

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

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



AMOSTRA

CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS (COMPACTADORES DE ARQUIVOS, CHAT, CLIENTES DE E-MAILS, REPRODUTORES DE VÍDEO, VISUALIZADORES DE IMAGEM, ANTIVÍRUS)**PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS**

Os softwares utilitários são programas criados para realizar tarefas específicas que auxiliam o funcionamento e a organização dos sistemas computacionais. Eles não executam as funções principais do sistema, como edição de textos ou navegação na internet, mas são fundamentais para garantir segurança, desempenho e praticidade no uso do computador. Abaixo, são descritas as principais categorias desses utilitários, com explicações e exemplos.

► Compactadores de arquivos

São programas utilizados para reduzir o tamanho de arquivos e pastas por meio de compressão. Também podem agrupar vários arquivos em um único pacote. Essa prática facilita o envio por e-mail, o armazenamento e a organização dos dados. Arquivos compactados ocupam menos espaço no disco e podem ser transferidos mais rapidamente. Além disso, é possível protegê-los com senha e dividi-los em partes menores para facilitar o transporte em mídias removíveis.

Exemplos:

- **WinRAR:** Muito usado para compactar e descompactar arquivos nos formatos .rar e .zip. Permite colocar senha e dividir arquivos grandes.
- **7-Zip:** Gratuito e de código aberto. Suporta vários formatos e é conhecido pela eficiência da compressão no formato .7z.
- **WinZip:** Um dos compactadores mais antigos, com interface amigável e recursos extras, como integração com serviços de nuvem.

► Programas de chat

São aplicativos que permitem a comunicação rápida entre usuários, por meio de mensagens de texto, voz ou vídeo. Também permitem o envio de arquivos e links, além de integrarem recursos para reuniões e colaboração. A comunicação instantânea é essencial tanto no uso pessoal quanto no ambiente profissional. Esses programas tornam mais ágil o contato entre pessoas, equipes e setores.

Exemplos:

- **Microsoft Teams:** Muito usado em empresas e instituições de ensino. Suporta chats, chamadas, videoconferências e integração com ferramentas como o Word, Excel e Outlook.
- **Slack:** Voltado ao ambiente corporativo, organiza conversas por canais e integra ferramentas de produtividade e programação.
- **Telegram e WhatsApp Desktop:** Versões para computador dos populares apps de mensagens. Permitem troca de arquivos, chamadas e mensagens em tempo real.

► Clientes de e-mail

São programas usados para acessar, enviar e organizar e-mails, sem a necessidade de usar o navegador. Oferecem recursos mais avançados de gerenciamento do que os serviços de webmail. Facilitam a leitura e o envio de mensagens, principalmente quando o usuário possui mais de uma conta. Também oferecem recursos adicionais como agendas, contatos e tarefas.

Exemplos:

- **Microsoft Outlook:** Muito usado em ambientes corporativos. Integra e-mail, calendário, contatos e tarefas em uma única plataforma.
- **Mozilla Thunderbird:** Gratuito e de código aberto, oferece suporte a múltiplas contas e recursos como filtros, pastas e complementos.
- **Mail (macOS):** Cliente nativo dos computadores Apple. Simples e integrado ao sistema, oferece sincronização com outras ferramentas da Apple.

► Reprodutores de vídeo

São programas usados para abrir e assistir a vídeos nos mais variados formatos. Suportam arquivos de mídia armazenados localmente ou transmitidos por rede. Nem todos os formatos de vídeo são compatíveis com os recursos nativos do sistema operacional. Os reprodutores especializados oferecem compatibilidade ampla e mais controle sobre a reprodução.

Exemplos:

- **VLC Media Player:** Suporta quase todos os formatos de vídeo e áudio. Gratuito e muito popular por sua estabilidade e recursos avançados.
- **Windows Media Player:** Reprodutor padrão em versões do Windows. Suporta os formatos mais comuns e é integrado ao sistema.
- **KMPlayer:** Reproduz vídeos em alta definição (HD e 4K), com suporte a legendas e opções avançadas de controle.

► Visualizadores de imagem

São programas utilizados para visualizar fotos e imagens digitais. Alguns oferecem funções básicas de edição e organização. Permitem abrir rapidamente imagens em vários formatos, organizar coleções, e realizar ajustes simples sem a necessidade de softwares profissionais de edição.

Exemplos:

- **Visualizador de Fotos do Windows:** Aplicativo nativo, simples e prático para abrir imagens rapidamente.
- **IrfanView:** Leve, rápido e com suporte a vários formatos de imagem. Também possui ferramentas básicas de edição.
- **FastStone Image Viewer:** Além de visualizar, permite comparar, converter e fazer pequenas edições nas imagens.

► Antivírus

São programas que protegem o computador contra vírus e outras ameaças digitais, como malwares, trojans, spywares e ransomwares. Com o aumento de ameaças online, é fundamental manter o computador protegido para evitar perda de dados, invasões e danos ao sistema.

Exemplos:



NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVA E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE

FUNÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO

► Planejamento, organização, direção e controle



Planejamento:

Planejamento é um processo estruturado com o propósito de alcançar uma condição futura desejada. Inicialmente, a organização realiza uma análise da sua situação atual, identificando oportunidades, ameaças, pontos fortes e fragilidades elementos centrais nesse processo. O planejamento não deve ser compreendido como uma ação isolada, mas como uma sequência lógica de etapas interligadas que resultarão na construção de um plano.

Entre suas principais características, destacam-se:

- Representa o ponto de partida;
- Serve para aumentar as chances de sucesso;
- Busca reduzir as incertezas, mesmo sem eliminá-las totalmente;
- Trata do futuro, mas sem a pretensão de prevê-lo com exatidão;
- Reconhece a influência do presente sobre o futuro, e como as ações atuais o moldam;
- Estimula uma postura PROATIVA, evitando reações tardias ou passivas;
- Leva a organização a reconhecer tanto suas limitações quanto suas capacidades;
- O processo de planejamento é mais relevante do que o plano em si.

Segundo Idalberto Chiavenato, “Planejamento é um processo de estabelecer objetivos e definir a maneira como alcançá-los”.

- **Processo:** é a sequência de passos que conduzem a um resultado, sendo este resultado o plano;

- **Estabelecer objetivos:** refere-se à definição de metas a serem atingidas;
- **Definir a maneira:** diz respeito à escolha dos meios e caminhos para alcançar esses objetivos.

Etapas do Planejamento:

- **Definir os objetivos:** Determinar o que se deseja e aonde se pretende chegar;
- **Analisar a situação atual:** Compreender a realidade da organização;
- **Projetar cenários futuros possíveis:** Antecipar tendências e acontecimentos;
- **Avaliar e selecionar alternativas:** Escolher os caminhos mais adequados;
- **Executar o plano e verificar os resultados:** Colocar as ações em prática e mensurar seus efeitos.

Benefícios do Planejamento:

- Fornece um direcionamento claro (“norte”);
- Facilita a concentração de esforços;
- Define parâmetros para controle e avaliação;
- Contribui com a motivação da equipe;
- Favorece o autoconhecimento da organização.

► Processo de Planejamento

Planejamento Estratégico (ou Institucional):

A estratégia representa o caminho escolhido para se atingir os objetivos traçados pela visão organizacional. O planejamento estratégico é o nível mais abrangente, voltado para o longo prazo, e serve de base para os níveis subsequentes o tático e o operacional.

Características:

- Abrangência global;
- Envolve objetivos amplos e diretrizes estratégicas;
- Foco em longo prazo;
- Requer uma análise aprofundada do ambiente externo.

Fases do Planejamento Estratégico:

- Definição do negócio, missão, visão e valores;
- Diagnóstico estratégico (interno e externo);
- Formulação da estratégia;
- Implementação;
- Acompanhamento e controle.

AMOSTRA

► **Planejamento Tático (ou Intermediário)**

Trata-se de um planejamento de média complexidade, voltado para departamentos ou setores específicos. Traduz as diretrizes estratégicas em objetivos mais específicos e práticos, com foco no médio prazo.

Características:

- Desdobra o Planejamento Estratégico;
- Define metas específicas por área;
- Enfoque departamental e de médio alcance.

► **Planejamento Operacional (ou de Chão de Fábrica)**

Com menor complexidade, está voltado para atividades rotineiras e de curto prazo. É um desdobramento detalhado dos planos estratégicos e táticos, voltado à execução de tarefas diárias.

Características:

- Detalhamento preciso das ações a serem realizadas;
- Execução de tarefas específicas e imediatas;
- Observância das orientações dos níveis estratégico e tático;
- Objetivos claros, específicos e mensuráveis.

**NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO E VALORES**► **Referencial Estratégico**

Negócio, Missão, Visão e Valores compõem o referencial estratégico da organização, sendo a base da definição da sua identidade institucional.

Negócio:

Refere-se à essência da organização e ao seu campo de atuação. É a atividade principal exercida, com caráter mais objetivo, respondendo à pergunta: “O que a organização faz?”

Missão:

É a razão de existir da organização. Representa sua função essencial e mais abrangente. A missão incorpora o negócio, sendo por meio dele que a organização cumpre sua finalidade. Trata-se de um aspecto mais subjetivo, que expressa o propósito no tempo presente.

Visão:

Descreve o objetivo maior e a projeção de futuro da organização. Define o “grande plano”, ou seja, onde se pretende chegar e como a organização se enxerga no futuro. Tem caráter mais amplo e direcionador. A visão representa a função voltada para o futuro.

Valores:

São os princípios e crenças fundamentais da organização. Representam condutas e atitudes essenciais para sua existência e para uma convivência harmoniosa. Esses valores orientam a definição das estratégias e influenciam o comportamento organizacional.

► **Análise SWOT**

A análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), também conhecida como FFOA (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), é uma ferramenta essencial para definir a estratégia organizacional.

Essa análise envolve o cruzamento de quatro variáveis: duas internas e duas externas, com o objetivo de identificar a posição da organização frente ao ambiente em que está inserida. Com base nesse diagnóstico, é possível estabelecer estratégias voltadas à sobrevivência, manutenção, crescimento ou desenvolvimento da organização.

Ambiente Interno:

Abrange todos os fatores que impactam o negócio e que estão sob controle da organização.

▪ **Forças:** Elementos internos com impacto positivo.

▪ **Fraquezas:** Aspectos internos que exercem influência negativa.

Ambiente Externo:

Engloba fatores que afetam a organização e que estão fora de seu controle.

▪ **Oportunidades:** Condições externas favoráveis.

▪ **Ameaças:** Riscos e obstáculos externos.

► **Matriz GUT**

A Matriz GUT é uma ferramenta de priorização que considera três critérios principais: Gravidade, Urgência e Tendência.

Componentes:

▪ **Gravidade:** Refere-se ao impacto que o problema pode causar nos resultados da organização.

▪ **Urgência:** Relaciona-se ao tempo disponível para agir, ou seja, quando o problema irá ocorrer.

▪ **Tendência:** Indica a possibilidade de agravamento do problema com o tempo.