

DE ACORDO COM O EDITAL Nº 001/2026



CRUZ DO ESPÍRITO SANTO-PB

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ DO ESPÍRITO SANTO - PARAÍBA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Informática
- ▶ Raciocínio Lógico
- ▶ Conhecimentos Profissionais
- ▶ Serviços Públicos



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.





CRUZ DO ESPÍRITO SANTO-PB

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ DO
ESPÍRITO SANTO - PARAÍBA**

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

EDITAL Nº 001/2026

**CÓD: OP-058AG-26
7901204400500**

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Acentuação gráfica.....	9
2. Concordância nominal; Concordância verbal	10
3. Crase: uso correto.....	12
4. Estrutura e interpretação de textos	12
5. Formação de palavras (derivação, composição, prefixação e sufixação)	13
6. Pontuação	14
7. Pronomes: tipos e uso correto.....	16
8. Regência nominal e verbal.....	16
9. Verbos: tempos, modos, voz e conjugação.....	17

Informática

1. Conceitos básicos de hardware e software.....	29
2. Conceitos de redes de computadores e internet; Ferramentas de navegação e pesquisa na internet; Noções de armazenamento em nuvem; Correio eletrônico (e-mail) e suas funcionalidades	31
3. Conceitos de segurança da informação e antivírus.....	45
4. Operação e funcionalidades de sistemas operacionais	48
5. Uso de editores de texto.....	53
6. Uso de planilhas eletrônicas	66
7. Uso de programas de apresentação	81

Raciocínio Lógico

1. Análise combinatória básica	93
2. Diagramas lógicos	97
3. Equivalências lógicas.....	101
4. Lógica proposicional; Tabelas-verdade	102
5. Problemas de raciocínio analítico; Verdade e falsidade de proposições	106
6. Problemas de raciocínio dedutivo	109
7. Problemas de sequências numéricas e lógicas	113
8. Problemas de raciocínio indutivo.....	114

ÍNDICE

Conhecimentos Profissionais

1. Atendimento ao público presencial e telefônico; controle e registro de atendimento ao público.....	123
2. Organização e arquivamento de documentos; classificação e catalogação de documentos; controle e organização de arquivos físicos; organização de documentos em processos administrativos; recebimento, triagem e encaminhamento de documentos	127
3. Controle e registro de correspondências.....	130
4. Elaboração e digitação de documentos administrativos; redação de documentos e comunicações internas; preparação de relatórios simples.....	131
5. Protocolos de entrada e saída de documentos.....	140
6. Digitalização e organização de arquivos digitais	141
7. Controle de agendas e compromissos institucionais	142
8. Gestão básica de informações e dados administrativos	144
9. Elaboração de planilhas eletrônicas; uso de editores de texto para elaboração de documentos; uso de correio eletrônico institucional	146
10. Controle e organização de materiais de escritório; rotinas de recebimento e distribuição de materiais; controle básico de estoque de materiais administrativos.....	147
11. Preenchimento de formulários e cadastros administrativos	165
12. Organização de reuniões e apoio administrativo.....	167
13. Atualização de cadastros e bancos de dados	170
14. Utilização de sistemas informatizados de gestão administrativa.....	172
15. Conferência e revisão de documentos; fluxo de documentos e informações dentro da instituição; organização de arquivos cronológicos e alfabéticos.....	176
16. Técnicas de comunicação no ambiente de trabalho	179
17. Rotinas administrativas em setores públicos	185

Serviços Públicos

1. Atendimento ao público	193
2. Boas práticas no serviço público.....	197
3. Comunicação no ambiente de trabalho.....	200
4. Conservação de materiais e equipamentos.....	204
5. Cuidado com o patrimônio público.....	208
6. Direitos e deveres do servidor público	212
7. Disciplina no trabalho	216
8. Ética no serviço público	220
9. Higiene e limpeza no ambiente de trabalho.....	224
10. Noções de administração pública	227
11. Noções de arquivo e organização de documentos	231
12. Noções de cidadania	235
13. Noções de organização do trabalho.....	239
14. Noções de segurança no trabalho	243
15. Pontualidade e assiduidade	246
16. Postura profissional	250

ÍNDICE

17. Qualidade no atendimento	254
18. Relacionamento interpessoal	258
19. Responsabilidade no serviço público	261
20. Rotinas de trabalho	265
21. Trabalho em equipe	269
22. Uso adequado de equipamentos; uso de equipamentos de proteção individual (epi)	273
23. Zelo pelo ambiente de trabalho	277
24. Cumprimento de ordens e hierarquia	280

LÍNGUA PORTUGUESA

ACENTUAÇÃO GRÁFICA

A acentuação gráfica consiste no emprego do acento nas palavras grafadas com a finalidade de estabelecer, com base nas regras da língua, a intensidade e/ou a sonoridade das palavras. Isso quer dizer que os acentos gráficos servem para indicar a sílaba tônica de uma palavra ou a pronúncia de uma vogal. De acordo com as regras gramaticais vigentes, são quatro os acentos existentes na língua portuguesa:

- **Acento agudo:** indica que a sílaba tônica da palavra tem som aberto.

Ex.: área, relógio, pássaro.

- **Acento circunflexo:** empregado acima das vogais “a” e “o” para indicar sílaba tônica em vogal fechada.

Ex.: acadêmico, âncora, avô.

- **Acento grave/crase:** indica a junção da preposição “a” com o artigo “a”.

Ex.: “Chegamos à casa”. Esse acento não indica sílaba tônica!

- **Til:** Sobre as vogais “a” e “o”, indica que a vogal de determinada palavra tem som nasal, e nem sempre recai sobre a sílaba tônica.

Ex.: a palavra órfã tem um acento agudo, que indica que a sílaba forte é “o” (ou seja, é acentoônico), e um til (ˆ), que indica que a pronúncia da vogal “a” é nasal, não oral. Outro exemplo semelhante é a palavra bênção.

- **Monossílabas Tônicas e Átonas:** mesmo as palavras com apenas uma sílaba podem sofrer alteração de intensidade de voz na sua pronúncia.

Ex.: observe o substantivo masculino “dó” e a preposição “do” (contração da preposição “de” + artigo “o”).

Ao comparar esses termos, percebermos que o primeiro soa mais forte que o segundo, ou seja, temos uma monossílaba tônica e uma átona, respectivamente. Diante de palavras monossílabas, a dica para identificar se é tônica (forte) ou fraca átona (fraca) é pronunciá-las em uma frase, como abaixo:

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”

“Finalmente encontrei a chave do carro.”

► Recebem acento gráfico

As monossílabas tônicas terminadas em:

- a(s) → pá(s), má(s);
- e(s) → pé(s), vê(s);
- o(s) → só(s), pôs.

As monossílabas tônicas formados por ditongos abertos -éis, -éu, -ói.

Ex.: réis, véu, dói.

Não recebem acento gráfico:

- **As monossílabas tônicas:** par, nus, vez, tu, noz, quis.
- As formas verbais monossilábicas terminadas em “-ê”, nas quais a 3ª pessoa do plural termina em “-eem”.

Importante: Antes do novo acordo ortográfico, esses verbos eram acentuados.

Ex.: Ele lê → Eles ~~lêem~~ leem.

Exceção: o mesmo não ocorre com os verbos monossilábicos terminados em “-em”, já que a terceira pessoa termina em “-êm”. Nesses casos, a acentuação permanece acentuada.

Ex.: Ele tem → Eles têm; Ele vem → Eles vêm.

► Acentuação das palavras Oxítonas

As palavras cuja última sílaba é tônica devem ser acentuadas as oxítonas com sílaba tônica terminada em vogal tônica -a, -e e -o, sucedidas ou não por -s. *Ex.:* aliás, após, crachá, mocotó, pajé, vocês. Logo, não se acentuam as oxítonas terminadas em “-i” e “-u”.

Ex.: caqui, urubu.

► Acentuação das palavras Paroxítonas

São classificadas dessa forma as palavras cuja penúltima sílaba é tônica. De acordo com a regra geral, não se acentuam as palavras paroxítonas, a não ser nos casos específicos relacionados abaixo.

Observe as exceções:

- **Terminadas em -ei e -eis.** *Ex.:* amásseis, cantásseis, fizésseis, hóquei, jóquei, põnei, saudáveis.
- **Terminadas em -r, -l, -n, -x e -ps.** *Ex.:* bíceps, caráter, córtex, esfíncter, fórceps, fóssil, líquen, lúmen, réptil, tórax.
- **Terminadas em -i e -is.** *Ex.:* beribéri, bílis, biquíni, cáqui, cútis, grátis, júri, lápis, oásis, táxi.
- **Terminadas em -us.** *Ex.:* bônus, húmus, ônus, Vênus, vírus, tónus.
- **Terminadas em -om e -ons.** *Ex.:* elétrons, nêutrons, prótons.



AMOSTRA

▪ **Terminadas em -um e -uns.** *Ex.:* álbum, álbuns, fórum, fóruns, quórum, quóruns.

▪ **Terminadas em -ã e -ão.** *Ex.:* bênção, bênções, ímã, ímãs, órfã, órfãs, órgão, órgãos, sótão, sótãos.

► Acentuação das palavras Proparoxítonas

Classificam-se assim as palavras cuja antepenúltima sílaba é tônica, e todas recebem acento, sem exceções.

Ex.: ácaro, árvore, bárbaro, cálida, exército, fétido, lâmpada, líquido, médico, pássaro, tática, trânsito.

► Ditongos e Hiatos:

Acentuam-se:

▪ Oxítonas com sílaba tônica terminada em abertos “_éu”, “_éi” ou “_ói”, sucedidos ou não por “_s”.

Ex.: anéis, fiéis, herói, mausoléu, sóis, véus.

▪ As letras “_i” e “_u” quando forem a segunda vogal tônica de um hiato e estejam isoladas ou sucedidas por “_s” na sílaba.

Ex.: caí (ca-i), país (pa-ís), baú (ba-ú).

Não se acentuam:

▪ A letra “_i”, sempre que for sucedida por de “_nh”.

Ex.: moinho, rainha, bainha.

▪ As letras “_i” e o “_u” sempre que aparecerem repetidas.

Ex.: juuna, xiita. xiita.

▪ Hiato composto por “_ee” e “_oo”.

Ex.: creem, deem, leem, enjoo, magoo.

► O Novo Acordo Ortográfico

Confira as regras que levaram algumas palavras a perderem acentuação em razão do Acordo Ortográfico de 1990, que entrou em vigor em 2009:

Vogal tônica fechada -o de -oo em paroxítonas:

Ex.: enjão enjoo; magão magoo; perdão perdo; vôo; zôo zoo.

Ditongos abertos -oi e -ei em palavras paroxítonas:

Ex.: alcalóide alcaloide; andróide androide; alcalóide alcaloide; assembléia assembleia; asteróide asteroide; européia europeia.

Vogais -i e -u precedidas de ditongo em paroxítonas:

Ex.: feiúra feiura; maoísta maoista; taoísmo taoismo.

Palavras paroxítonas cuja terminação é -em, e que possuem -eônico em hiato:

Isso ocorre com a 3ª pessoa do plural do presente do indicativo ou do subjuntivo. Exemplos: deem; lêem leem; relêem releem; revêem.

▪ **Palavras com trema:** somente para palavras da língua portuguesa. Exemplos: bilíngüe bilíngue; enxágüe enxágue; linguíça linguíça.

▪ **Paroxítonas homógrafas:** são palavras que têm a mesma grafia, mas apresentam significados diferentes. Exemplo: o verbo PARAR: pára para. Antes do Acordo Ortográfico, a flexão do verbo “parar” era acentuada para que fosse diferenciada da preposição “para”.

Atualmente, nenhuma delas recebe acentuação, assim:

▪ **Antes:** Ela sempre pára para ver a banda passar. [verbo / preposição]

▪ **Hoje:** Ela sempre para para ver a banda passar. [verbo / preposição]

CONCORDÂNCIA NOMINAL; CONCORDÂNCIA VERBAL

Concordância é o efeito gramatical causado por uma relação harmônica entre dois ou mais termos. Desse modo, ela pode ser verbal — refere-se ao verbo em relação ao sujeito — ou nominal — refere-se ao substantivo e suas formas relacionadas.

▪ **Concordância em gênero:** flexão em masculino e feminino

▪ **Concordância em número:** flexão em singular e plural

▪ **Concordância em pessoa:** 1ª, 2ª e 3ª pessoa

► Concordância nominal

Para que a concordância nominal esteja adequada, adjetivos, artigos, pronomes e numerais devem **flexionar em número e gênero**, de acordo com o substantivo. Há algumas regras principais que ajudam na hora de empregar a concordância, mas é preciso estar atento, também, aos casos específicos.

Quando há dois ou mais adjetivos para apenas um substantivo, o substantivo permanece no singular se houver um artigo entre os adjetivos. Caso contrário, o substantivo deve estar no plural: A comida mexicana e a japonesa. / As comidas mexicana e japonesa.

Quando há dois ou mais substantivos para apenas um adjetivo, a concordância depende da posição de cada um deles. Se o adjetivo vem antes dos substantivos, o adjetivo deve concordar com o substantivo mais próximo: Linda casa e bairro.

Se o adjetivo vem depois dos substantivos, ele pode concordar tanto com o substantivo mais próximo, ou com todos os substantivos (sendo usado no plural):

▪ Casa e apartamento arrumado. / Apartamento e casa arrumada.

▪ Casa e apartamento arrumados. / Apartamento e casa arrumados.

Quando há a modificação de dois ou mais nomes próprios ou de parentesco, os adjetivos devem ser flexionados no plural:

As talentosas Clarice Lispector e Lygia Fagundes Telles estão entre os melhores escritores brasileiros.



INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE E SOFTWARE

A informática é a área relacionada ao tratamento automático da informação por meio de recursos computacionais. Ela envolve computadores, programas, redes, dispositivos digitais e sistemas capazes de receber dados, processá-los, armazená-los e apresentar resultados úteis ao usuário. Em sentido amplo, a informática não está presente apenas em computadores pessoais, mas também em celulares, caixas eletrônicos, sistemas bancários, plataformas educacionais, equipamentos hospitalares, veículos, indústrias e diversos serviços digitais.

Para compreender a informática, é essencial diferenciar dado e informação. Dados são elementos isolados, como números, letras, símbolos ou registros sem interpretação imediata. A informação surge quando esses dados são organizados, processados e analisados dentro de um contexto. Por exemplo, uma lista de notas escolares contém dados; quando o sistema calcula médias, gera relatórios e indica o desempenho dos alunos, esses dados se transformam em informação útil.

► Hardware e software

Partes física e lógica do sistema

Todo sistema computacional depende da integração entre hardware e software. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, aos componentes que podem ser tocados, conectados, substituídos ou reparados. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas, aplicativos e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

A tabela a seguir apresenta uma comparação didática entre esses dois elementos fundamentais.

Aspecto	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visto fisicamente	Existe como instruções, códigos e programas
Função	Executar operações físicas e permitir interação	Controlar, organizar e orientar o hardware
Exemplos	Monitor, teclado, mouse, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus e aplicativos
Problemas comuns	Quebra, superaquecimento, mau contato ou desgaste	Travamentos, vírus, incompatibilidade ou erro de atualização

Funcionamento integrado

Hardware e software são complementares. Um computador sem software é apenas um conjunto de peças sem orientação funcional. Da mesma forma, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado. Assim, o funcionamento do computador depende da ação conjunta entre componentes materiais e instruções lógicas.

HARDWARE: COMPONENTES FÍSICOS DO COMPUTADOR

► Conceito de hardware

Estrutura material do sistema computacional

Hardware é o conjunto de componentes físicos que formam um computador ou dispositivo digital. Ele inclui peças internas, periféricos, placas, cabos, conectores, unidades de armazenamento e equipamentos de comunicação. Diferentemente do software, que corresponde aos programas e instruções, o hardware representa a parte material do sistema, ou seja, aquilo que possui existência física e pode ser instalado, removido, substituído ou reparado.

O hardware é responsável por executar fisicamente as operações solicitadas pelo software. Quando o usuário abre um programa, digita um texto, move o mouse ou imprime um documento, diversos componentes físicos trabalham em conjunto para transformar comandos em resultados visíveis.



AMOSTRA

► Principais grupos de hardware

Classificação conforme a função

A tabela a seguir organiza os principais grupos de hardware, relacionando cada grupo à sua função no funcionamento do computador.

Grupo de hardware	Função principal	Exemplos
Processamento	Executa instruções, cálculos e operações lógicas	Processador e placa de vídeo
Memória	Mantém dados temporários ou instruções essenciais	RAM, ROM e memória cache
Armazenamento	Guarda arquivos, programas e sistema operacional	HD, SSD, pen drive e cartão de memória
Entrada	Permite inserir dados e comandos no computador	Teclado, mouse, scanner, microfone e câmera
Saída	Apresenta resultados ao usuário	Monitor, impressora, caixas de som e projetor
Integração	Conecta e organiza a comunicação entre componentes	Placa-mãe, barramentos, portas e conectores

► Componentes internos principais

Processador, placa-mãe, memória e armazenamento

O processador, também chamado de CPU, interpreta e executa instruções. A placa-mãe conecta os componentes internos e permite a comunicação entre processador, memória, armazenamento e periféricos. A memória RAM guarda temporariamente os dados em uso, enquanto HD e SSD armazenam arquivos de forma permanente. O SSD, por não possuir partes mecânicas, costuma ser mais rápido que o HD.

O bom funcionamento do hardware depende de compatibilidade, conservação e refrigeração. Poeira, calor excessivo, quedas de energia e peças incompatíveis podem causar lentidão, travamentos, desligamentos inesperados ou danos físicos.

SOFTWARE: PROGRAMAS, SISTEMAS E APLICAÇÕES

► Conceito de software

Parte lógica do sistema computacional

Software é o conjunto de programas, comandos e instruções que orientam o funcionamento de um computador ou dispositivo digital. Ele não corresponde a uma peça física, mas à parte lógica responsável por indicar ao hardware o que deve ser feito. É por meio do software que o usuário consegue escrever textos, acessar a internet, editar imagens, assistir a vídeos, jogar, enviar mensagens, organizar arquivos e executar diversas atividades.

O software depende do hardware para ser instalado, armazenado e executado. Ao mesmo tempo, o hardware precisa do software para realizar tarefas úteis. Essa relação mostra que o computador funciona como um sistema integrado: as peças físicas executam as ações, enquanto os programas determinam a lógica dessas ações.

► Tipos de software

Classificação conforme a função

Os softwares podem ser classificados de acordo com o papel que desempenham no sistema. Essa classificação ajuda a entender que nem todos os programas têm a mesma finalidade.

Tipo de software	Função	Exemplos
Software de sistema	Controla o funcionamento geral do computador	Sistema operacional, drivers e utilitários
Software aplicativo	Permite ao usuário realizar tarefas específicas	Navegador, editor de texto, planilha, jogos e aplicativos de mensagem
Software de desenvolvimento	Auxilia na criação de outros programas	Linguagens de programação, editores de código e compiladores

► Sistema operacional, drivers e utilitários

Programas essenciais ao funcionamento

O sistema operacional é o principal software de sistema. Ele gerencia memória, processador, arquivos, dispositivos, programas e a interação com o usuário. Sem ele, o uso do computador seria limitado e pouco acessível.

Os drivers permitem a comunicação entre o sistema operacional e os componentes de hardware. Uma impressora, uma placa de vídeo ou uma placa de rede pode precisar de driver adequado para funcionar corretamente. Já os utilitários auxiliam na manutenção, proteção e organização do sistema, como antivírus, compactadores, ferramentas de backup e programas de limpeza.

O uso responsável de software exige atenção à origem dos programas, ao licenciamento, à compatibilidade e às atualizações. Programas desatualizados ou baixados de fontes duvidosas podem gerar falhas, vírus e riscos de segurança.

RACIOCÍNIO LÓGICO

ANÁLISE COMBINATÓRIA BÁSICA

A **Análise Combinatória** é a parte da Matemática que desenvolve meios para trabalharmos com problemas de contagem. Vejamos:

► Princípio fundamental de contagem (PFC)

É o total de possibilidades de o evento ocorrer.

- **Princípio multiplicativo:** $P_1 \cdot P_2 \cdot P_3 \cdot \dots \cdot P_n$. (regra do “e”). É um princípio utilizado em sucessão de escolha, como ordem.
- **Princípio aditivo:** $P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_n$. (regra do “ou”). É o princípio utilizado quando podemos escolher uma coisa ou outra.

Exemplos:

1. (BNB) Apesar de todos os caminhos levarem a Roma, eles passam por diversos lugares antes. Considerando-se que existem três caminhos a seguir quando se deseja ir da cidade A para a cidade B, e que existem mais cinco opções da cidade B para Roma, qual a quantidade de caminhos que se pode tomar para ir de A até Roma, passando necessariamente por B?

- (A) Oito.
- (B) Dez.
- (C) Quinze.
- (D) Dezesesseis.
- (E) Vinte.

Resolução:

Observe que temos uma sucessão de escolhas: Primeiro, de A para B e depois de B para Roma.

1ª possibilidade: 3 (A para B).

Obs.: o número 3 representa a quantidade de escolhas para a primeira opção.

2ª possibilidade: 5 (B para Roma).

Temos duas possibilidades: A para B depois B para Roma, logo, uma sucessão de escolhas.

Resultado: $3 \cdot 5 = 15$ possibilidades.

Alternativa correta: C

2. (PREF. CHAPECÓ/SC – ENGENHEIRO DE TRÂNSITO – IOBV)

Em um restaurante os clientes têm a sua disposição, 6 tipos de carnes, 4 tipos de cereais, 4 tipos de sobremesas e 5 tipos de sucos. Se o cliente quiser pedir 1 tipo carne, 1 tipo de cereal, 1 tipo de sobremesa e 1 tipo de suco, então o número de opções diferentes com que ele poderia fazer o seu pedido, é:

- (A) 19
- (B) 480
- (C) 420
- (D) 90

Resolução:

A questão trata-se de princípio fundamental da contagem, logo vamos enumerar todas as possibilidades de fazermos o pedido:

$$6 \times 4 \times 4 \times 5 = 480 \text{ maneiras.}$$

Alternativa correta: B

► Fatorial

Sendo n um número natural, chama-se de $n!$ (lê-se: n fatorial) a expressão:

$$n! = n (n - 1) (n - 2) (n - 3) \dots \cdot 2 \cdot 1, \text{ como } n \geq 2.$$

Exemplos:

$$5! = 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 120.$$

$$7! = 7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 5.040.$$

ATENÇÃO

$$0! = 1$$

$$1! = 1$$

Tenha cuidado $2! = 2$, pois $2 \cdot 1 = 2$. E $3!$ não é igual a 3, pois $3 \cdot 2 \cdot 1 = 6$.

► Arranjo simples

Arranjo simples de n elementos tomados p a p , onde $n \geq 1$ e p é um número natural, é qualquer ordenação de p elementos dentre os n elementos, em que cada maneira de tomar os elementos diferem pela ordem ou pela natureza dos elementos.

Atenção: Observe que no grupo dos elementos: $\{1, 2, 3\}$ um dos arranjos formados, com três elementos, 123 é diferente de 321, e assim sucessivamente.

► Sem repetição

A fórmula para cálculo de arranjo simples é dada por:

$$A_{np} = \frac{n!}{(n-p)!}$$

Onde:

n = Quantidade total de elementos no conjunto.

p = quantidade de elementos por arranjo



AMOSTRA

Exemplo: Uma escola possui 18 professores. Entre eles, serão escolhidos: um diretor, um vice-diretor e um coordenador pedagógico. Quantas são as possibilidades de escolha?

$n = 18$ (professores)

$p = 3$ (cargos de diretor, vice-diretor e coordenador pedagógico)

$$A_{n,p} = \frac{n!}{(n-p)!} \rightarrow A_{18,3} = \frac{18!}{(18-3)!} = \frac{18!}{15!} = \frac{(18 \cdot 17 \cdot 16 \cdot 15!)}{15!} = 4896 \text{ grupos}$$

► Com repetição

Os elementos que compõem o conjunto podem aparecer repetidos em um agrupamento, ou seja, ocorre a repetição de um mesmo elemento em um agrupamento.

A fórmula geral para o arranjo com repetição é representada por:

$$A(n,p)=n^p$$

Exemplo:

Seja P um conjunto com elementos: $P = \{A, B, C, D\}$, tomando os agrupamentos de dois em dois, considerando o arranjo com repetição quantos agrupamentos podemos obter em relação ao conjunto P.

Resolução:

$P = \{A, B, C, D\}$

$n = 4$

$p = 2$

$A(n,p)=n^p$

$$A(4,2)=4^2=16$$

► Permutação

É a TROCA DE POSIÇÃO de elementos de uma sequência. Utilizamos todos os elementos.

► Sem repetição

$$P_n = n!$$

Atenção: Todas as questões de permutação simples podem ser resolvidas pelo princípio fundamental de contagem (PFC).

Exemplo:

1. (PREF. LAGOA DA CONFUSÃO/TO – ORIENTADOR SOCIAL – IDECAN) Renato é mais velho que Jorge de forma que a razão entre o número de anagramas de seus nomes representa a diferença entre suas idades. Se Jorge tem 20 anos, a idade de Renato é

(A) 24.

(B) 25.

(C) 26.

(D) 27.

(E) 28.

Resolução:

Anagramas de RENATO

$$6.5.4.3.2.1=720$$

Anagramas de JORGE

$$5.4.3.2.1=120$$

$$\text{Razão dos anagramas: } 720/120=6$$

Se Jorge tem 20 anos, Renato tem $20+6=26$ anos.

Alternativa correta: C



CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÔNICO; CONTROLE E REGISTRO DE 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, entretanto 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.



AMOSTRA

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.

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.

Afinal 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.

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.

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

SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO E INTERESSE PÚBLICO

► Acolhimento e urbanidade

Acolhimento em relação a urbanidade

Acolhimento integra o funcionamento adequado de atendimento ao público porque transforma uma orientação geral em comportamento observável no cotidiano. A atuação profissional deve considerar a finalidade pública da tarefa, os limites da função e os efeitos produzidos sobre usuários, colegas e recursos institucionais. Quando esse elemento é tratado de forma sistemática, reduz-se a improvisação e aumenta-se a previsibilidade do serviço. Isso exige atenção às condições concretas de execução, comunicação suficiente entre os envolvidos e capacidade de reconhecer situações que demandam encaminhamento a outra pessoa ou unidade.

A aplicação de urbanidade requer percepção do contexto e capacidade de distinguir situações rotineiras de ocorrências excepcionais. Em atividades repetitivas, padrões claros favorecem uniformidade e permitem que diferentes pessoas executem tarefas com resultados semelhantes. Em situações fora do padrão, a resposta deve preservar segurança, continuidade e rastreabilidade, registrando o que for relevante e comunicando a quem tenha competência para decidir. Esse comportamento evita decisões improvisadas, protege o patrimônio e a informação e ajuda a manter a responsabilidade distribuída de forma compreensível dentro da organização.

Imparcialidade em relação a acessibilidade

No campo de fundamentos do atendimento e interesse público, imparcialidade não deve ser entendido como uma providência isolada. Seu valor depende da conexão com planejamento, responsabilidade e controle da atividade. Uma conduta tecnicamente correta precisa ser aplicada no momento adequado, pelos meios disponíveis e com respeito aos procedimentos internos. Também é importante evitar excessos: agir com zelo não significa criar obstáculos desnecessários, assim como buscar rapidez não autoriza ignorar verificações essenciais. O equilíbrio entre cuidado, eficiência e respeito às pessoas sustenta resultados consistentes e reduz retrabalho, conflitos e perdas.

Do ponto de vista das relações de trabalho, acessibilidade também possui dimensão coletiva. A ação de uma pessoa pode facilitar ou dificultar o desempenho de toda a equipe, afetando prazos, ambiente, acesso à informação e qualidade do atendimento. Por isso, práticas profissionais devem ser compatíveis com cooperação, urbanidade e respeito aos papéis definidos. Quando houver divergência, o problema deve ser tratado com objetividade, sem personalização indevida, e com foco na tarefa, no procedimento aplicável e no interesse público que justifica a atividade administrativa.

► Clareza e respeito

Clareza e seus efeitos sobre respeito

Um aspecto prático de clareza é a necessidade de conferir o resultado da própria atuação. A execução de uma tarefa não se encerra apenas com a realização material do ato; é preciso verificar se o objetivo foi alcançado, se houve pendências, se algum registro precisa ser atualizado e se outra pessoa depende de informação para continuar o fluxo. Essa verificação simples reduz falhas acumuladas e facilita a identificação precoce de problemas. Quando uma inconformidade é percebida, a resposta adequada envolve correção possível, comunicação tempestiva e prevenção de repetição.

Em termos de comunicação, respeito depende de mensagens compreensíveis e de confirmação quando houver risco de interpretação divergente. Informações essenciais devem ser transmitidas pelo canal adequado, com objetividade e sem exposição indevida de dados ou assuntos restritos. O silêncio diante de um problema relevante pode ampliar seus efeitos, enquanto a comunicação precipitada ou incompleta pode gerar confusão. A boa prática consiste em comunicar o necessário, à pessoa competente, no momento oportuno, preservando registros quando eles forem importantes para continuidade, controle ou responsabilização.

Escuta e seus efeitos sobre orientação

A responsabilidade ligada a escuta pressupõe uso proporcional dos recursos institucionais. Tempo, materiais, equipamentos, espaços e informações devem ser empregados de acordo com a finalidade do serviço, evitando desperdício, uso indevido ou retenção desnecessária. A economia de recursos não significa comprometer a qualidade ou a segurança; significa alcançar o resultado necessário com organização, conservação e escolha adequada dos meios. Essa postura reforça a sustentabilidade administrativa e demonstra respeito pelo caráter coletivo dos recursos mantidos para atender necessidades públicas.

AMOSTRA

Por fim, orientação deve ser incorporado como parte de um padrão profissional estável, e não como reação eventual a cobranças. A regularidade permite que colegas e usuários saibam o que esperar do serviço e facilita a supervisão das rotinas. Mudanças de procedimento podem ocorrer, mas precisam ser compreendidas, comunicadas e incorporadas de modo organizado. A disposição para aprender com falhas e adaptar práticas legítimas fortalece a capacidade institucional de prestar serviços com segurança, respeito, eficiência e coerência ao longo do tempo.

FLUXO DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS DEMANDAS

► Recepção e identificação da necessidade

Recepção em relação a identificação da necessidade

Recepção integra o funcionamento adequado de atendimento ao público porque transforma uma orientação geral em comportamento observável no cotidiano. A atuação profissional deve considerar a finalidade pública da tarefa, os limites da função e os efeitos produzidos sobre usuários, colegas e recursos institucionais. Quando esse elemento é tratado de forma sistemática, reduz-se a improvisação e aumenta-se a previsibilidade do serviço. Isso exige atenção às condições concretas de execução, comunicação suficiente entre os envolvidos e capacidade de reconhecer situações que demandam encaminhamento a outra pessoa ou unidade.

A aplicação de identificação da necessidade requer percepção do contexto e capacidade de distinguir situações rotineiras de ocorrências excepcionais. Em atividades repetitivas, padrões claros favorecem uniformidade e permitem que diferentes pessoas executem tarefas com resultados semelhantes. Em situações fora do padrão, a resposta deve preservar segurança, continuidade e rastreabilidade, registrando o que for relevante e comunicando a quem tenha competência para decidir. Esse comportamento evita decisões improvisadas, protege o patrimônio e a informação e ajuda a manter a responsabilidade distribuída de forma compreensível dentro da organização.

Triagem em relação a encaminhamento

No campo de fluxo de atendimento e tratamento das demandas, triagem não deve ser entendido como uma providência isolada. Seu valor depende da conexão com planejamento, responsabilidade e controle da atividade. Uma conduta tecnicamente correta precisa ser aplicada no momento adequado, pelos meios disponíveis e com respeito aos procedimentos internos. Também é importante evitar excessos: agir com zelo não significa criar obstáculos desnecessários, assim como buscar rapidez não autoriza ignorar verificações essenciais. O equilíbrio entre cuidado, eficiência e respeito às pessoas sustenta resultados consistentes e reduz retrabalho, conflitos e perdas.

Os componentes de fluxo de atendimento e tratamento das demandas podem ser comparados conforme sua finalidade prática, considerando sempre os procedimentos e as responsabilidades concretas de cada atividade.

Elemento	Finalidade prática	Cuidado necessário
Recepção	Orientar a atuação cotidiana	Observar o contexto
Encaminhamento	Dar continuidade ao fluxo	Manter comunicação suficiente
Retorno	Reduzir falhas	Encaminhar exceções corretamente

A comparação mostra a complementaridade entre recepção, encaminhamento e retorno. A atuação consistente combina orientação da conduta, organização da execução e prevenção de falhas.

► Registro e prazo

Registro e seus efeitos sobre prazo

Um aspecto prático de registro é a necessidade de conferir o resultado da própria atuação. A execução de uma tarefa não se encerra apenas com a realização material do ato; é preciso verificar se o objetivo foi alcançado, se houve pendências, se algum registro precisa ser atualizado e se outra pessoa depende de informação para continuar o fluxo. Essa verificação simples reduz falhas acumuladas e facilita a identificação precoce de problemas. Quando uma inconformidade é percebida, a resposta adequada envolve correção possível, comunicação tempestiva e prevenção de repetição.

Em termos de comunicação, prazo depende de mensagens compreensíveis e de confirmação quando houver risco de interpretação divergente. Informações essenciais devem ser transmitidas pelo canal adequado, com objetividade e sem exposição indevida de dados ou assuntos restritos. O silêncio diante de um problema relevante pode ampliar seus efeitos, enquanto a comunicação precipitada ou incompleta pode gerar confusão. A boa prática consiste em comunicar o necessário, à pessoa competente, no momento oportuno, preservando registros quando eles forem importantes para continuidade, controle ou responsabilização.





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!

