



**Prefeitura de Sinop-MT**  
*Administração Escolar (Técnico Administrativo Educacional)*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e compreensão de textos variados.....	1
Modos de organização do discurso: descritivo, narrativo, argumentativo, injuntivo, expositivo e dissertativo .....	2
Gêneros do discurso: definição, reconhecimento dos elementos básicos.....	12
Coesão e coerência: mecanismos, efeitos de sentido no texto .....	22
Relação entre as partes do texto: causa, consequência, comparação, conclusão, exemplificação, generalização, particularização .....	24
Conectivos: classificação, uso, efeitos de sentido .....	26
Verbos: pessoa, número, tempo e modo. Vozes verbais. Transitividade verbal e nominal.....	27
Estrutura, classificação e formação de palavras .....	30
Funções e classes de palavras .....	32
Flexão nominal e verbal .....	44
Regência verbal e nominal.....	46
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	48
Figuras de linguagem .....	50
Funções da linguagem .....	55
Sinônimos, antônimos, parônimos e homônimos.....	58
Acentuação gráfica.....	59
Pontuação: regras e efeitos de sentido. Recursos gráficos: regras, efeitos de sentido.	62
Sintaxe do período simples. Coordenação e subordinação .....	66
Crase .....	74
Ortografia.....	75
Questões .....	77
Gabarito.....	91

## RACIOCÍNIO LÓGICO

Raciocínio lógico numérico: resolução de problemas envolvendo números reais.....	1
Múltiplos e divisores .....	6
Conjuntos .....	9

# SUMÁRIO



Porcentagem .....	16
Médias .....	18
Proporcionalidade direta e indireta .....	20
Problemas de contagem: princípio aditivo e princípio multiplicativo. Arranjos. Combinações. Permutações .....	22
Padrões em seqüências numéricas, de letras, de palavras e figuras .....	26
Raciocínio lógico: proposições. Conectivos. Negação. Equivalência e implicação lógica .....	27
Diagramas lógicos .....	37
Questões .....	40
Gabarito .....	47

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Noções de informática: modalidades de processamento .....	1
Organização e arquitetura de computadores: conceitos, tipos, características, componentes de hardware e funcionamento, principais periféricos e dispositivos de entrada e saída, unidades de armazenamento, memória, conexão e conectores, operação .....	4
Software: software livre, software básico, aplicativo e utilitários. Sistemas operacionais: conceitos, características .....	9
Ambientes windows 10br / 11br e linux: “distros linux” versões de 32 e 64 bits, instalação, pastas e diretórios, configuração e utilização dos recursos, utilitários padrão, principais comandos e funções, atalhos de teclado. Sistemas de arquivos, operações com arquivos, permissões e segurança de arquivos .....	10
Editores, processadores de textos, planilhas e softwares de apresentação: conceitos, características, atalhos de teclado, uso dos recursos. Pacote ms office 2019br / 2021br (word, excel, powerpoint, access) .....	46
Libreoffice 24.8.2.1 Versão em português ou superior (writer, calc, impress, base), nas versões de 32 e 64 bits. Edição e formatação de textos. Criação e uso de planilhas de cálculos. Criação e exibição de apresentações de slides .....	100
Microsoft 365 em português: conceitos, características, componentes, instalação, configuração, uso dos recursos .....	115
Segurança da informação, de equipamentos, de sistemas, em redes, na internet e na nuvem: conceitos, características, pilares, vírus x antivírus, backup, firewall, criptografia, cuidados .....	124
Lei geral de proteção aos dados (Lgpd) .....	138
Redes sociais e computação em nuvem: conceitos, características, principais serviços e redes, uso dos recursos .....	161
Redes de computadores: conceitos, características, meios de transmissão, conexão e conectores, protocolos, topologias, tecnologias, padrões, redes cabeadas e wireless/wi-fi, arquitetura tcp/ip, utilitários básicos para configuração e verificação de redes, máscara de rede/sub-rede .....	168

# SUMÁRIO



Internet x web: conceitos, características, internet x intranet x extranet, utilização de ferramentas e recursos, browsers edge x google chrome x mozilla firefox nas versões atuais de 32 e 64 bit, navegação, sítios e ferramentas de busca e pesquisa na internet.....	178
Correio eletrônico, webmail, softwares mozilla thunderbird e outlook nas versões atuais de 32 e 64 bits .....	185
Ferramentas google: gmail; google meet; google documentos; google planilhas; google drive; google agenda: conceitos e características, uso dos recursos .....	197
Microsoft teams: conceitos e características, uso dos recursos .....	206
Questões .....	213
Gabarito.....	222

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público .....	1
Proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos (lei n.º 13.460/2017). .....	9
Redação de documentos oficiais de acordo com o manual de redação da presidência da república.....	15
Processo de comunicação .....	30
Arquivo: técnicas de arquivamento; métodos de arquivamento; classificação de arquivos .....	38
Gestão de documentos; arquivos permanentes.....	56
Noções de administração: conceitos, princípios e fundamentos da administração .....	58
O processo e as funções administrativas.....	69
Conceitos e controles de patrimônio e almoxarifado.....	80
Relações humanas no trabalho: relações interpessoais.....	102
Motivação .....	106
Liderança.....	114
Equipes.....	126
Cultura organizacional.....	130
Conceitos e ferramentas da qualidade.....	135
Noções de administração pública: conceito, natureza e fins; 9.2.Princípios básicos: legalidade, moralidade, finalidade e publicidade .....	140
Ética no serviço público.....	143
Acesso à informação pública (lei n.º 12.527/2011) .....	145
Estatuto da criança e do adolescente (eca - lei n.º 8.069, De 13/07/1990) .....	149
Questões .....	216
Gabarito.....	222

# SUMÁRIO



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

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

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

### **Busca de sentidos**

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

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

### **Importância da interpretação**

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

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

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

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

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

### **Diferença entre compreensão e interpretação**

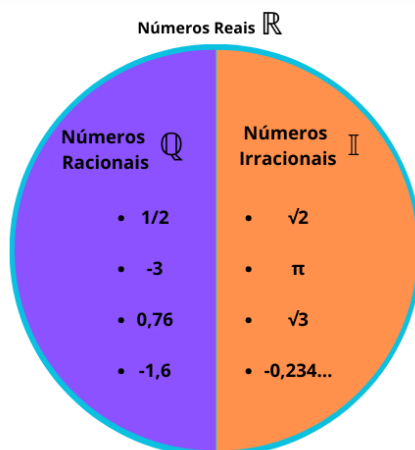
A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.



## Raciocínio Lógico

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

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



Entre os conjuntos números reais, temos:

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

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

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

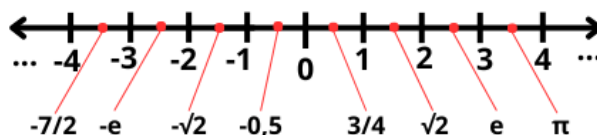
$\mathbb{R}_- = \{x \in \mathbb{R} \mid x \leq 0\}$ : conjunto dos números reais não-positivos.

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

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

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

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



### Operações com números Reais

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



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

Modalidades de Processamento:

- **Processamento em Lote**

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

### **Funcionamento**

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

### **Vantagens**

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

### **Desvantagens**

- Não atende a tarefas que exigem resposta imediata.
- Alterações no lote durante o processamento podem ser complicadas.

O tempo de espera pode ser longo.

### **Exemplo Prático**

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

- **Processamento em Tempo Real**

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

### **Características Principais**

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



## Conhecimentos Específicos

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.