



FRANCA-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA - SÃO PAULO

ESCRITURÁRIO

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

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

**EDITAL DE ABERTURA DO
CONCURSO PÚBLICO Nº 05/2026**



41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO

BÔNUS

ÁREA DO
CONCURSEIRO

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.



AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Questões gabaritadas
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



FRANCA - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE FRANCA - SÃO
PAULO - SP

Escriturário

EDITAL DE ABERTURA DO CONCURSO PÚBLICO
Nº 05/2026

CÓD: SL-060JH-26
7908403595792

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos verbais; Identificação de informações explícitas e implícitas. Tema, finalidade e sentido global do texto	7
2. Relações de sentido entre palavras, expressões, frases e parágrafos; Sinonímia, antonímia, denotação e conotação	10
3. Coesão e coerência textual	11
4. Ortografia oficial	12
5. Acentuação gráfica	17
6. Pontuação	22
7. Classes de palavras e seus empregos no texto; Substantivos, adjetivos, artigos, pronomes, verbos, advérbios, preposições e conjunções	24
8. Flexão nominal e verbal	34
9. Concordância verbal e nominal	36
10. Regência verbal e nominal em situações usuais	41
11. Crase	45
12. Colocação pronominal	47
13. Reescrita de frases e períodos, com manutenção do sentido e da correção gramatical	48

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Números naturais, inteiros, racionais e reais. Operações fundamentais. Frações, números decimais	57
2. Porcentagem	68
3. Razão e proporção	70
4. Regra de três simples e composta	71
5. Juros simples	72
6. Sistema monetário brasileiro	73
7. Medidas de comprimento, área, volume, massa, capacidade e tempo. Conversão de unidades usuais	76
8. Equações do 1º grau. Noções de equações do 2º grau	79
9. Perímetro, área e volume	82
10. Média aritmética	89
11. Leitura e interpretação de tabelas e gráficos	89
12. Resolução de problemas	95
13. Sequências numéricas e padrões	98
14. Estruturas lógicas simples	101
15. Proposições, conectivos, negação, equivalência	104
16. Argumentos e conclusões	111

Noções de Informática

1. Sistema operacional Windows. Área de trabalho, arquivos, pastas, atalhos, menus, janelas e configurações básicas. Organização, cópia, movimentação, renomeação e exclusão de arquivos e pastas	121
2. Editor de texto: criação, edição, formatação, tabelas, impressão e salvamento de documentos	128

3. Planilhas eletrônicas: criação de planilhas, células, linhas, colunas, fórmulas simples, funções básicas, gráficos e impressão	130
4. Internet e navegadores. Pesquisa na internet	132
5. Correio eletrônico: envio, recebimento, anexos, organização e segurança	136
6. Segurança da informação: senhas, cópias de segurança, vírus, malware, phishing e práticas seguras de navegação. Noções de proteção de dados pessoais	140

Conhecimentos Específicos

Escriturário

1. Rotinas administrativas	149
2. Atendimento ao público interno e externo	153
3. Comunicação administrativa	154
4. Redação oficial: ofício, memorando, e-mail, requerimento, declaração, ata e relatório	158
5. Protocolo, recebimento, registro, autuação, tramitação, expedição e arquivamento de documentos. Organização de arquivos físicos e digitais. Noções de gestão documental	165
6. Noções de proteção de dados pessoais, segurança da informação e sigilo administrativo. Tratamento adequado de dados de cidadãos e servidores. Controle de acesso a documentos e sistemas. Confidencialidade e responsabilidade no uso de informações públicas	169
7. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018	174
8. Controle de prazos, agendas, correspondências e informações	187
9. Noções de almoxarifado, controle de estoque, entrada e saída de materiais. Controle patrimonial básico	191
10. Noções de compras públicas, coleta de preços, licitações e contratos administrativos	193
11. Noções de recursos humanos, cadastro funcional, folha de pagamento e registros de servidores	224
12. Noções de tributos e cadastros administrativos municipais	228
13. Uso de sistemas informatizados, editores de texto, planilhas eletrônicas e banco de dados	232
14. Ética, sigilo, responsabilidade, organização e zelo no serviço público	236

LÍNGUA PORTUGUESA

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

DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a

compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.

Ex.:

Um texto de livro, um artigo de jornal ou uma conversa entre duas pessoas são exemplos de linguagem verbal.

Quando um autor escreve um poema, um romance ou uma carta, ele está utilizando a linguagem verbal para transmitir sua mensagem.

Na interpretação de textos, a linguagem verbal é a que oferece o conteúdo explícito para compreensão e análise. Portanto, ao se deparar com um texto em uma prova, é a partir da linguagem verbal que se começa o processo de interpretação, analisando as palavras, as estruturas frasais e a coesão do discurso.

► Linguagem Não-Verbal

A linguagem não-verbal é aquela que se comunica sem o uso de palavras. Ela faz uso de elementos visuais, como imagens, cores, símbolos, gestos, expressões faciais e sinais, para transmitir mensagens e informações. Esse tipo de linguagem é extremamente importante em nosso cotidiano, já que muitas vezes as imagens ou os gestos conseguem expressar significados que palavras não conseguem capturar com a mesma eficiência.

Ex.:

Uma placa de trânsito que indica “pare” por meio de uma cor vermelha e um formato específico.

As expressões faciais e gestos durante uma conversa ou em um filme.

Uma pintura, um logotipo ou uma fotografia que transmitem sentimentos, ideias ou informações sem o uso de palavras.

No contexto de interpretação, a linguagem não-verbal exige do leitor uma capacidade de decodificar mensagens que não estão escritas. Por exemplo, em uma prova que apresenta uma charge ou uma propaganda, será necessário interpretar os elementos visuais para compreender a mensagem que o autor deseja transmitir.

► Linguagem Mista (ou Híbrida)

A linguagem mista é a combinação da linguagem verbal e da linguagem não-verbal, ou seja, utiliza tanto palavras quanto imagens para se comunicar. Esse tipo de linguagem é amplamente utilizado em nosso dia a dia, pois permite a transmissão de mensagens de forma mais completa, já que se vale das características de ambas as linguagens.

Ex.:

Histórias em quadrinhos, que utilizam desenhos (linguagem não-verbal) e balões de fala (linguagem verbal) para narrar a história.

Cartazes publicitários que unem imagens e slogans para atrair a atenção e transmitir uma mensagem ao público.

As apresentações de slides que combinam texto e imagens para tornar a explicação mais clara e interessante.

A linguagem mista exige do leitor uma capacidade de integrar informações provenientes de diferentes fontes para construir o sentido global da mensagem. Em uma prova, por exemplo, é comum encontrar questões que apresentam textos e imagens juntos, exigindo que o candidato compreenda a interação entre a linguagem verbal e não-verbal para interpretar corretamente o conteúdo.

INTERTEXTUALIDADE

A intertextualidade é um conceito fundamental para quem deseja compreender e interpretar textos de maneira aprofundada. Trata-se do diálogo que um texto estabelece com outros textos, ou seja, a intertextualidade ocorre quando um texto faz referência, de maneira explícita ou implícita, a outro texto já existente. Esse fenômeno é comum na literatura, na publicidade, no jornalismo e em diversos outros tipos de comunicação.

► Definição de Intertextualidade

Intertextualidade é o processo pelo qual um texto se relaciona com outro, estabelecendo uma rede de significados que enriquece a interpretação. Ao fazer referência a outro texto, o autor cria um elo que pode servir para reforçar ideias, criticar, ironizar ou até prestar uma homenagem. Essa relação entre

textos pode ocorrer de várias formas e em diferentes graus de intensidade, dependendo de como o autor escolhe incorporar ou dialogar com o texto de origem.

O conceito de intertextualidade sugere que nenhum texto é completamente original, pois todos se alimentam de outros textos e discursos que já existem, criando um jogo de influências, inspirações e referências. Portanto, a compreensão de um texto muitas vezes se amplia quando reconhecemos as conexões intertextuais que ele estabelece.

► Tipos de Intertextualidade

A intertextualidade pode ocorrer de diferentes formas. Aqui estão os principais tipos que você deve conhecer:

▪ **Citação:** É a forma mais explícita de intertextualidade. Ocorre quando um autor incorpora, de forma literal, uma passagem de outro texto em sua obra, geralmente colocando a citação entre aspas ou destacando-a de alguma maneira.

Ex.: Em um artigo científico, ao citar um trecho de uma obra de um pesquisador renomado, o autor está utilizando a intertextualidade por meio da citação.

▪ **Paráfrase:** Trata-se da reescritura de um texto ou trecho de forma diferente, utilizando outras palavras, mas mantendo o mesmo conteúdo ou ideia central do original. A paráfrase respeita o sentido do texto base, mas o reinterpreta de forma nova.

Ex.: Um estudante que lê um poema de Carlos Drummond de Andrade e reescreve os versos com suas próprias palavras está fazendo uma paráfrase do texto original.

▪ **Paródia:** Nesse tipo de intertextualidade, o autor faz uso de um texto conhecido para criar um novo texto, mas com o objetivo de provocar humor, crítica ou ironia. A paródia modifica o texto original, subvertendo seu sentido ou adaptando-o a uma nova realidade.

Ex.: Uma música popular que é reescrita com uma nova letra para criticar um evento político recente é um caso de paródia.

▪ **Alusão:** A alusão é uma referência indireta a outro texto ou obra. Não é citada diretamente, mas há indícios claros que levam o leitor a perceber a relação com o texto original.

Ex.: Ao dizer que “este é o doce momento da maçã”, um texto faz alusão à narrativa bíblica de Adão e Eva, sem mencionar explicitamente a história.

▪ **Pastiche:** É um tipo de intertextualidade que imita o estilo ou a forma de outro autor ou obra, mas sem a intenção crítica ou irônica que caracteriza a paródia. Pode ser uma homenagem ou uma maneira de incorporar elementos de uma obra anterior em um novo contexto.

Ex.: Um romance que adota o estilo narrativo de um clássico literário como “Dom Quixote” ou “A Divina Comédia” para contar uma história contemporânea.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

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

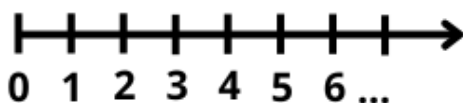
CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

- $\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $\mathbb{N}^* = \mathbb{N} - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.
- $\mathbb{N}_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais pares.
- $\mathbb{N}_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in \mathbb{N}$: conjunto dos números naturais ímpares.
- $\mathbb{P} = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



► Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Ex.: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto. 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes:

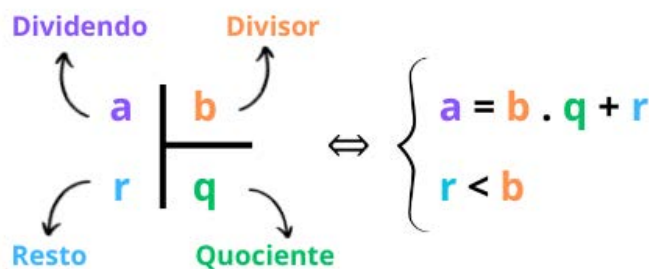
$$3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15.$$

Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação.

Divisão

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, obtemos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural de forma exata. Quando a divisão não é exata, temos um resto diferente de zero.



Princípios fundamentais da divisão de números naturais:

- Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. Exemplo: $45 : 9 = 5$
- Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. Exemplo: $45 = 5 \times 9$
- A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q , então poderíamos escrever: $n \div 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação de Naturais

Para todo a, b e c em $\mathbb{N}$

- **Associativa da adição:** $(a + b) + c = a + (b + c)$
- **Comutativa da adição:** $a + b = b + a$
- **Elemento neutro da adição:** $a + 0 = a$
- **Associativa da multiplicação:** $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$
- **Comutativa da multiplicação:** $a \cdot b = b \cdot a$
- **Elemento neutro da multiplicação:** $a \cdot 1 = a$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à adição:** $a \cdot (b + c) = ab + ac$
- **Distributiva da multiplicação relativamente à subtração:** $a \cdot (b - c) = ab - ac$
- **Fechamento:** tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

Exemplo 1: Em uma gráfica, a máquina utilizada para imprimir certo tipo de calendário está com defeito, e, após imprimir 5 calendários perfeitos (P), o próximo sai com defeito (D), conforme mostra o esquema. Considerando que, ao se imprimir um lote com 5 000 calendários, os cinco primeiros saíram perfeitos e o sexto saiu com defeito e que essa mesma sequência se manteve durante toda a impressão do lote, é correto dizer que o número de calendários perfeitos desse lote foi

- (A) 3 642.
- (B) 3 828.
- (C) 4 093.
- (D) 4 167.
- (E) 4 256.

Resolução:

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):

$$5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2.$$

Isto significa que saíram 833. 5 = 4165 calendários perfeitos, mais 2 calendários perfeitos que restaram na conta de divisão.

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

Resposta: D.

Exemplo 2: João e Maria disputaram a prefeitura de uma determinada cidade que possui apenas duas zonas eleitorais. Ao final da sua apuração o Tribunal Regional Eleitoral divulgou a seguinte tabela com os resultados da eleição. A quantidade de eleitores desta cidade é:

	1ª Zona Eleitoral	2ª Zona Eleitoral
João	1750	2245
Maria	850	2320
Nulos	150	217
Branços	18	25
Abstenções	183	175

- (A) 3995
- (B) 7165
- (C) 7532
- (D) 7575
- (E) 7933

Resolução:

Vamos somar a 1ª Zona: $1750 + 850 + 150 + 18 + 183 = 2951$

2ª Zona: $2245 + 2320 + 217 + 25 + 175 = 4982$

Somando os dois: $2951 + 4982 = 7933$

Resposta: E.

Exemplo 3: Uma escola organizou um concurso de redação com a participação de 450 alunos. Cada aluno que participou recebeu um lápis e uma caneta. Sabendo que cada caixa de lápis contém 30 unidades e cada caixa de canetas contém 25 unidades, quantas caixas de lápis e de canetas foram necessárias para atender todos os alunos?

- (A) 15 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
- (B) 16 caixas de lápis e 18 caixas de canetas.
- (C) 15 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
- (D) 16 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.
- (E) 17 caixas de lápis e 19 caixas de canetas.

Resolução:

Número de lápis: 450. Dividindo pelo número de lápis por caixa: $450 \div 30 = 15$

Número de canetas: 450. Dividindo pelo número de canetas por caixa: $450 \div 25 = 18$.

Resposta: A.

Exemplo 4. Em uma sala de aula com 32 alunos, todos participaram de uma brincadeira em que formaram grupos de 6 pessoas. No final, sobrou uma quantidade de alunos que não conseguiram formar um grupo completo. Quantos alunos ficaram sem grupo completo?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

Resolução:

Divisão: $32 \div 6 = 5$ grupos completos, com $32 - (6 \times 5) = 2$ alunos sobrando.

Resposta: B.

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula Z e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

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

WINDOWS 10

O sistema operacional é o programa responsável por controlar o funcionamento geral do computador. Ele atua como uma ponte entre o usuário, os programas instalados e os componentes físicos da máquina, como processador, memória, armazenamento, teclado, mouse, monitor e impressora. Sem um sistema operacional, o computador teria grande limitação de uso, pois o usuário não teria uma interface organizada para abrir programas, salvar arquivos, configurar dispositivos ou executar tarefas básicas.

No caso do Windows 10, o sistema operacional apresenta um ambiente gráfico voltado à facilidade de uso. Por meio de janelas, menus, ícones, botões e barras, o usuário consegue interagir com o computador de maneira visual, sem precisar digitar comandos complexos para realizar atividades comuns. Essa característica torna o Windows amplamente utilizado em computadores pessoais, ambientes escolares, escritórios e diversos contextos profissionais.

► Características gerais do Windows 10

Ambiente de trabalho e recursos principais

O Windows 10 é um sistema operacional da Microsoft desenvolvido para computadores, notebooks, tablets e outros dispositivos compatíveis. Ele sucedeu o Windows 8.1 e trouxe recursos voltados à produtividade, à organização das tarefas e à integração com diferentes tipos de equipamentos. Entre seus elementos mais conhecidos estão o Menu Iniciar, a Área de Trabalho, a Barra de Tarefas, o Explorador de Arquivos e as ferramentas de configuração do sistema.

Um dos pontos de destaque do Windows 10 é a retomada do Menu Iniciar em formato mais familiar ao usuário, combinando a organização tradicional dos programas com blocos dinâmicos e atalhos para aplicativos. Além disso, o sistema permite trabalhar com várias janelas ao mesmo tempo, alternar entre programas abertos e organizar atividades em múltiplas áreas de trabalho, recurso útil para quem precisa separar tarefas pessoais, escolares ou profissionais.

► Menu Iniciar e acesso aos programas



Centro de acesso aos recursos do sistema

O Menu Iniciar é uma das principais portas de entrada para os recursos do Windows 10. Ele permite acessar programas instalados, configurações do sistema, documentos recentes, opções de conta e comandos de energia. Por meio dele, o usuário pode localizar aplicativos, abrir ferramentas administrativas, acessar pastas importantes e personalizar parte da experiência de uso.

O Botão Iniciar, localizado geralmente no canto inferior esquerdo da tela, abre esse menu e funciona como um centro de comando do computador. A partir dele, é possível acessar a lista de programas, pesquisar arquivos, entrar nas configurações, bloquear a conta, sair do usuário atual, reiniciar ou desligar o equipamento. Por essa razão, conhecer o Menu Iniciar é essencial para utilizar o Windows com segurança e autonomia.

► Operações básicas do sistema

Iniciar, reiniciar, desligar, suspender, hibernar, sair e bloquear

O Windows oferece diferentes opções para encerrar, pausar ou proteger uma sessão de uso. Cada uma dessas ações possui uma finalidade específica e deve ser escolhida conforme a necessidade do usuário. Algumas desligam completamente o computador, enquanto outras apenas reduzem o consumo de energia ou bloqueiam o acesso à conta.

A tabela a seguir resume as principais operações do sistema e sua função no uso cotidiano.

Operação	Função principal	Situação de uso
Desligar	Encerra completamente o funcionamento do computador.	Quando o usuário terminou suas atividades.
Reiniciar	Desliga e liga novamente o sistema.	Após atualizações, instalações ou correções de falhas.
Suspender	Reduz o consumo de energia e mantém as tarefas abertas.	Em pausas curtas durante o uso.
Hibernar	Salva o estado atual no armazenamento e desliga o equipamento.	Em notebooks ou pausas mais longas.
Sair	Encerra a sessão do usuário atual.	Quando outra pessoa utilizará o computador.
Bloquear	Protege a conta sem fechar os programas abertos.	Quando o usuário se afasta temporariamente.
Trocar usuário	Permite alternar para outra conta sem encerrar a sessão atual.	Quando mais de uma pessoa usa o mesmo computador.

► Relação entre usuário, programas e hardware

Como o Windows organiza o funcionamento do computador

O Windows 10 organiza a comunicação entre o usuário, os programas e o hardware. Quando uma pessoa abre um editor de texto, por exemplo, o sistema operacional solicita recursos ao processador, utiliza memória RAM para manter o programa em execução, acessa o armazenamento para abrir ou salvar arquivos e exibe o conteúdo no monitor. Tudo isso ocorre de forma coordenada, permitindo que o usuário realize tarefas sem precisar controlar diretamente cada componente físico.

Essa função de gerenciamento é uma das razões pelas quais o sistema operacional é considerado essencial. Ele administra recursos, organiza arquivos, controla dispositivos, executa programas e oferece uma interface de uso. Assim, aprender a utilizar o Windows 10 não significa apenas conhecer botões e menus, mas compreender como o computador responde às ações do usuário e como seus recursos podem ser usados de maneira mais eficiente.

ÁREA DE TRABALHO, ÍCONES, ATALHOS E BARRA DE TAREFAS

► Área de trabalho

Ambiente principal de interação com o Windows

A Área de Trabalho, também chamada de desktop, é a tela principal exibida após o usuário fazer login no Windows. Ela funciona como o espaço inicial de organização das atividades, pois permite visualizar programas abertos, acessar arquivos, abrir pastas, utilizar atalhos e interagir com os principais recursos do sistema. De forma didática, pode-se entender a Área de Trabalho como uma mesa virtual, na qual o usuário organiza os elementos mais importantes para o uso cotidiano do computador.



Área de trabalho no Windows 10: <https://www.i-tecnico.pt/windows-10-ambiente-de-trabalho/>

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ROTINAS ADMINISTRATIVAS

CONCEITO E IMPORTÂNCIA DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

Outro aspecto relevante é a continuidade do serviço. Em uma instituição organizada, o trabalho não pode depender exclusivamente de uma pessoa. Se os procedimentos são claros e os

registros estão atualizados, outro profissional consegue dar continuidade à demanda quando necessário. Isso é possível quando há protocolo, organização documental, controle de prazos e padronização dos procedimentos. A rotina administrativa bem estruturada garante que o serviço continue funcionando mesmo diante de ausências, substituições ou aumento de demanda.

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

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

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

► Atendimento ao público e comunicação administrativa

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

Atender bem não significa apenas ser cordial. A cordialidade é indispensável, mas precisa estar acompanhada de escuta atenta e orientação correta. O escriturário deve ouvir a solicitação com cuidado, identificar o que a pessoa realmente precisa, verificar se há documentos necessários, explicar os procedimentos

e, quando for o caso, registrar a demanda. Muitas vezes, o usuário não sabe exatamente qual documento solicitar ou qual setor procurar. Cabe ao servidor orientar de forma objetiva, sem criar dificuldades desnecessárias e sem prometer aquilo que não depende dele.

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

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

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

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

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

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

A comunicação interna é tão importante quanto o atendimento externo. O escriturário precisa se comunicar com colegas, chefias e outros setores para encaminhar documentos, confirmar

informações, solicitar providências e acompanhar processos. Mensagens internas devem ser claras e conter dados suficientes para que o destinatário compreenda a demanda. Encaminhar um documento sem explicar o motivo ou sem indicar prazo pode gerar demora e devoluções.

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

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

► Organização, controle e arquivamento de documentos

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

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

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

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

O arquivamento físico exige cuidados específicos. Pastas, caixas, armários e arquivos devem ser identificados de forma clara. A organização pode seguir ordem alfabética, numérica, cronológica, por assunto, por setor ou por tipo documental, conforme a



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!