

AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE

ITAPECERICA DA SERRA-SP

Auxiliar Administrativo

CONCURSO PÚBLICO 01/2026

CÓD: SL-015AG-26
7901183004515

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	5
2. Sinônimos e antônimos; Sentido próprio e figurado das palavras.....	6
3. Pontuação	9
4. Ortografia.....	12
5. Classes de palavras: substantivo, artigo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção e interjeição: uso e sentido que imprimem às relações que estabelecem	16
6. Concordância verbal e nominal	25
7. Regência verbal e nominal.....	29
8. Colocação pronominal	33
9. Crase	34

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Operações com números reais	45
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	55
3. Razão e proporção; Regra de três simples e composta.....	56
4. Porcentagem.....	58
5. Média aritmética simples e ponderada	59
6. Juro simples	61
7. Sistema de equações do 1º grau.....	63
8. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	66
9. Sistemas de medidas usuais	70
10. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de pitágoras	75
11. Resolução de situações-problema	86
12. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; Dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações.....	89
13. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figural, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição.....	92
14. Estruturas lógicas, lógicas de argumentação, diagramas lógicos, sequências	94

Noções de Informática

1. MS-Windows em sua versão mais recente: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos	103
2. MS-Word em sua versão mais recente: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto	111
3. MS-Excel em sua versão mais recente: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	112

4. MS-PowerPoint em sua versão mais recente: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides	115
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	116
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	119

Conhecimentos Específicos

Auxiliar Administrativo

1. Rotinas administrativas: organização e execução de serviços de apoio administrativo	127
2. Noções de redação oficial; Elaboração, preenchimento e organização de documentos administrativos, formulários, fichas, requerimentos, correspondências oficiais e demais expedientes administrativos	130
3. Protocolo: recebimento, registro, controle, distribuição, tramitação e arquivamento de documentos.....	143
4. Organização e manutenção de arquivos físicos e digitais	146
5. Atendimento ao público e comunicação interpessoal	147
6. Controle de materiais de consumo: recebimento, conferência, armazenamento, distribuição, registro, inventário e solicitação de reposição de materiais	151
7. Noções de controle patrimonial: registro, conservação e acompanhamento de bens móveis e imóveis; Levantamento, conferência e organização de dados e informações para apoio às atividades administrativas	159
8. Registro de informações em livros, fichas, cadastros e demais documentos administrativos.....	162
9. Ética e sigilo profissional	165
10. Princípios da Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência	169

LÍNGUA PORTUGUESA

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE DIVERSOS TIPOS DE TEXTOS (LITERÁRIOS E NÃO LITERÁRIOS)

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário:** O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.

- **Sintaxe:** A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

- **Coesão e coerência:** são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores:** As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.

- **Formas e símbolos:** Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.

- **Gestos e expressões:** Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio:** Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.

▪ **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

► Compreensão como Base para a Interpretação

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

A compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

Principais características do texto literário

Há diferença do texto literário em relação ao texto referencial, sobretudo, por sua carga estética. Esse tipo de texto exerce uma linguagem ficcional, além de fazer referência à função poética da linguagem.

Uma constante discussão sobre a função e a estrutura do texto literário existe, e também sobre a dificuldade de se entenderem os enigmas, as ambiguidades, as metáforas da literatura. São esses elementos que constituem o atrativo do texto literário: a escrita diferenciada, o trabalho com a palavra, seu aspecto conotativo, seus enigmas.

A literatura apresenta-se como o instrumento artístico de análise de mundo e de compreensão do homem. Cada época conceituou a literatura e suas funções de acordo com a realidade, o contexto histórico e cultural e, os anseios dos indivíduos daquele momento.

- **Ficcionalidade:** os textos baseiam-se no real, transfigurando-o, recriando-o.
- **Aspecto subjetivo:** o texto apresenta o olhar pessoal do artista, suas experiências e emoções.
- **Ênfase na função poética da linguagem:** o texto literário manipula a palavra, revestindo-a de caráter artístico.
- **Plurissignificação:** as palavras, no texto literário, assumem vários significados.

Principais características do texto não literário

Apresenta peculiaridades em relação a linguagem literária, entre elas o emprego de uma linguagem convencional e denotativa. Além disso, tem como função informar de maneira clara e sucinta, desconsiderando aspectos estilísticos próprios da linguagem literária.

Os diversos textos podem ser classificados de acordo com a linguagem utilizada. Ademais, a linguagem de um texto está condicionada à sua funcionalidade. Quando pensamos nos diversos tipos e gêneros textuais, devemos pensar também na linguagem adequada a ser adotada em cada um deles. Para isso existem a linguagem literária e a linguagem não literária.

Diferente do que ocorre com os textos literários, nos quais há uma preocupação com o objeto linguístico e também com o estilo, os textos não literários apresentam características bem delimitadas para que possam cumprir sua principal missão, que é, na maioria das vezes, a de informar. Quando pensamos em informação, alguns elementos devem ser elencados, como a objetividade, a transparência e o compromisso com uma linguagem não literária, afastando assim possíveis equívocos na interpretação de um texto.

SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS; SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS

A significação das palavras desempenha um papel fundamental na comunicação humana, sendo essencial para a compreensão precisa e eficaz das mensagens transmitidas. Esse estudo pertence à área da semântica, ramo da linguística que se dedica ao significado das palavras e às relações de sentido que elas estabelecem entre si.

Através do entendimento dessas relações, como sinonímia, antonímia, polissemia, entre outras, é possível aprimorar a interpretação de textos e discursos, evitando ambiguidades e mal-entendidos.

O objetivo deste estudo é explorar as principais classificações de significados e suas interconexões, oferecendo exemplos práticos que ilustram como as palavras podem assumir diferentes funções de acordo com o contexto em que são inseridas.

Ao analisar essas nuances, busca-se proporcionar uma visão mais aprofundada da dinâmica linguística, evidenciando a riqueza e a complexidade da língua portuguesa.

RELAÇÕES DE SENTIDO

No estudo da semântica, as palavras podem ser classificadas de acordo com as relações de sentido que estabelecem entre si. Essas relações são fundamentais para a construção de significados e para a clareza na comunicação. Entre as principais relações de sentido, destacam-se a sinonímia e a antonímia.

► Sinonímia

A sinonímia refere-se à relação entre palavras que possuem significados semelhantes ou próximos. Palavras sinônimas podem ser usadas de forma intercambiável em diferentes contextos, embora nuances de sentido ou grau de formalidade possam variar entre elas. Um exemplo clássico de sinonímia é a relação entre “inteligente” e “esperto”, onde ambas as palavras denotam alguém com rapidez de raciocínio ou habilidade para resolver problemas.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

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

▪ Todo número natural dado tem um sucessor

- a) O sucessor de 0 é 1.
- b) O sucessor de 1000 é 1001.
- c) O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

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

▪ Todo número natural dado N, exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- a) O antecessor do número m é m-1.
- b) O antecessor de 2 é 1.
- c) O antecessor de 56 é 55.
- d) O antecessor de 10 é 9.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se, em uma expressão numérica, aparecerem as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$\begin{aligned} 10 + 12 - 6 + 7 \\ 22 - 6 + 7 \\ 16 + 7 \\ 23 \end{aligned}$$

Exemplo 2

$$\begin{aligned} 40 - 9 \times 4 + 23 \\ 40 - 36 + 23 \\ 4 + 23 \\ 27 \end{aligned}$$

Exemplo 3

$$\begin{aligned} 25 - (50 - 30) + 4 \times 5 \\ 25 - 20 + 20 = 25 \end{aligned}$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

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

Subconjuntos do conjunto $\mathbb{Z}$:

- 1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero

$$\mathbb{Z}^* = \{\dots, -2, -1, 1, 2, \dots\}$$

- 2) Conjuntos dos números inteiros não negativos

$$\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$$

- 3) Conjunto dos números inteiros não positivos

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

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$. São exemplos de números racionais:

- $12/51$
- 3
- (-3)
- 2,333...

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais. Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais:

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, porém a dízima deve ser periódica para ser número racional.

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333 \dots$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535 \dots$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666 \dots$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros (100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se a dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$x = 0,333 \dots$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por

$$10x = 3,333 \dots$$

E então subtraímos:

$$10x - x = 3,333 \dots - 0,333 \dots$$

$$9x = 3$$

$$x = \frac{3}{9}$$

$$x = \frac{1}{3}$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos $x = 1,1212 \dots$

$$100x = 112,1212 \dots$$

Subtraindo:

$$100x - x = 112,1212 \dots - 1,1212 \dots$$

$$99x = 111$$

$$x = \frac{111}{99}$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e $b \neq 0$.

Ex.: $- = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Ex.: $: = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Ex.: $. = 7$ é um número racional.

Ex.: *radicais* (a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional).

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-WINDOWS EM SUA VERSÃO MAIS RECENTE: CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS

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.

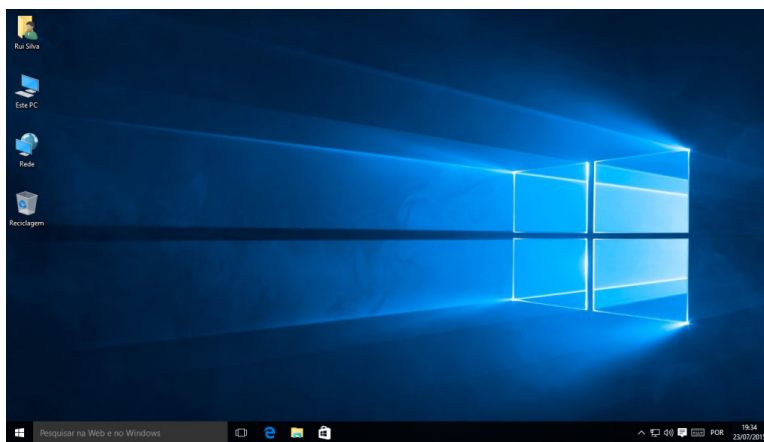
Essa função de gerenciamento é uma das razões pelas quais o sistema operacional é considerado essencial. Ele administra recursos, organiza arquivos, controla dispositivos, executa programas e oferece uma interface de uso. Assim, aprender a utilizar o Windows 10 não significa apenas conhecer botões e 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: ORGANIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

ROTINAS ADMINISTRATIVAS: CONCEITO E IMPORTÂNCIA

Rotinas administrativas são atividades recorrentes que fazem parte do funcionamento diário de uma instituição. Elas organizam o trabalho, mantêm o fluxo de informações, garantem controle de documentos e apoiam a execução das atividades institucionais. Embora muitas vezes sejam repetitivas, não devem ser tratadas como tarefas mecânicas sem importância. Pelo contrário, são fundamentais para a eficiência e a segurança administrativa.

Entre as principais rotinas administrativas estão o atendimento ao público, o recebimento de documentos, o registro de informações, o controle de correspondências, o arquivamento, a elaboração de planilhas, a organização de agendas, o apoio a reuniões, o envio de comunicados, a emissão de documentos simples, a atualização de cadastros e o acompanhamento de prazos.

A importância das rotinas administrativas está na continuidade. Uma instituição funciona melhor quando as atividades essenciais são realizadas de forma regular, previsível e organizada. Se documentos não são registrados, se mensagens não são respondidas, se arquivos não são atualizados ou se prazos não são acompanhados, o funcionamento da organização fica comprometido.

As rotinas também facilitam o controle. Ao registrar entradas e saídas de documentos, por exemplo, é possível saber quando determinado documento chegou, quem o recebeu, para onde foi encaminhado e qual sua situação atual. Esse controle evita extravios, atrasos e dúvidas sobre responsabilidades.

A padronização é uma característica importante das rotinas administrativas. Quando uma tarefa é feita sempre com critérios semelhantes, a chance de erro diminui. Por exemplo, se toda correspondência recebida deve ser registrada em sistema, protocolada e encaminhada ao setor responsável, torna-se mais fácil rastrear sua tramitação.

Mesmo padronizadas, as rotinas exigem atenção. O profissional administrativo precisa conferir dados, verificar nomes, datas, anexos, assinaturas, destinatários e prazos. A repetição não deve levar ao descuido. Muitas falhas administrativas ocorrem justamente em tarefas consideradas simples, mas que exigem precisão.

As rotinas administrativas também contribuem para a memória institucional. Registros, atas, relatórios, arquivos e controles documentam decisões, solicitações, atendimentos e providências. Essa memória permite consultar informações passadas, comprovar atos e dar continuidade ao trabalho.

Outro aspecto relevante é a integração entre rotinas. O atendimento ao público pode gerar protocolo de documentos. O protocolo pode iniciar tramitação. A tramitação pode exigir registro em planilha. O registro pode gerar prazo de resposta. O prazo pode exigir acompanhamento. Assim, uma rotina se conecta a outra, formando processos administrativos.

A tecnologia pode auxiliar bastante nas rotinas administrativas. Sistemas digitais, planilhas eletrônicas, agendas compartilhadas, e-mails institucionais e plataformas de gestão ajudam a controlar informações. No entanto, a tecnologia não substitui organização, responsabilidade e conferência humana.

PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

O planejamento das atividades administrativas consiste em organizar previamente o que deve ser feito, de que maneira, por quem, com quais recursos e em qual prazo. Planejar é uma ação essencial para evitar improvisos, atrasos, acúmulo de tarefas e perda de informações. No trabalho administrativo, o planejamento transforma demandas dispersas em ações organizadas.

O primeiro passo do planejamento é identificar as atividades. O profissional precisa saber quais tarefas são diárias, quais são periódicas e quais são eventuais. Atividades diárias podem incluir atendimento, verificação de e-mails, recebimento de documentos e atualização de registros. Atividades periódicas podem envolver relatórios mensais, fechamento de planilhas, organização de arquivos ou reuniões. Atividades eventuais podem surgir por demanda específica.

Depois, é necessário definir prioridades. Nem toda tarefa tem o mesmo grau de urgência ou importância. Uma demanda com prazo legal ou institucional curto deve ser tratada com atenção imediata. Uma solicitação simples, mas sem prazo urgente, pode ser organizada para momento adequado. A priorização evita que tarefas importantes sejam deixadas para depois.

O planejamento também exige controle de prazos. Prazos devem ser registrados em agenda física, digital, planilha ou sistema próprio. Confiar apenas na memória é arriscado. Uma boa prática é criar alertas, listas de acompanhamento e revisões periódicas das pendências.

A organização dos recursos também faz parte do planejamento. Antes de uma reunião, por exemplo, é necessário verificar sala, equipamentos, pauta, lista de participantes, documentos, materiais de apoio e registro de presença. Antes de arquivar documentos, é necessário garantir classificação, identificação e local adequado. Antes de responder uma demanda, é preciso reunir informações confiáveis.

O planejamento deve prever imprevistos. Em ambientes administrativos, surgem demandas urgentes, atendimentos inesperados, problemas técnicos, ausência de colegas e mudanças de orientação. Por isso, é importante deixar margem de organização, manter registros atualizados e evitar concentração de informações em uma única pessoa.

A divisão de tarefas também precisa ser planejada. Em equipes, as atividades devem ser distribuídas de forma equilibrada, considerando atribuições, competências e disponibilidade. Quando todos sabem suas responsabilidades, o trabalho flui melhor.

Ferramentas simples podem ajudar no planejamento. Listas de tarefas, agendas, quadros de acompanhamento, planilhas, checklists e sistemas eletrônicos são recursos úteis. Um checklist, por exemplo, ajuda a garantir que todas as etapas de uma atividade sejam cumpridas, como conferir anexos antes de enviar um documento.

O planejamento também deve ser avaliado. Ao final de um período, a equipe pode verificar o que funcionou, o que atrasou, quais dificuldades ocorreram e que melhorias podem ser feitas. Planejamento não é algo fixo; ele deve ser ajustado conforme a realidade.

EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS ROTINAS

A execução das rotinas administrativas é o momento em que o planejamento se transforma em ação. Executar bem uma rotina significa seguir procedimentos, cumprir prazos, registrar informações corretamente, comunicar encaminhamentos e verificar se a tarefa foi concluída. A qualidade da execução depende de atenção, responsabilidade e método.

Uma rotina administrativa não deve ser feita de maneira automática, sem conferência. Ao receber um documento, por exemplo, é necessário verificar remetente, destinatário, data, assunto, anexos e necessidade de protocolo. Ao responder um e-mail, é preciso conferir se a mensagem está clara, se os anexos foram inseridos e se o destinatário está correto. Pequenos descuidos podem gerar problemas maiores.

O acompanhamento é tão importante quanto a execução. Encaminhar um documento não significa que o processo terminou. Muitas vezes, é preciso acompanhar se o setor responsável recebeu, se analisou, se respondeu e se o prazo foi cumprido. Sem acompanhamento, demandas podem ficar paradas.

Uma boa prática administrativa é registrar o andamento das atividades. Isso pode ser feito em sistema, planilha, agenda, livro de protocolo ou outro instrumento adotado pela instituição. O registro deve indicar data, responsável, providência tomada, destino e situação. Esse controle facilita consultas futuras e evita perda de informações.

O acompanhamento de pendências deve ser periódico. O profissional pode reservar momentos do dia ou da semana para verificar o que está em aberto, o que está próximo do prazo, o que depende de resposta e o que já foi concluído. Essa prática reduz riscos de esquecimento.

A comunicação durante a execução é essencial. Se uma tarefa depende de outro setor, a solicitação deve ser clara. Se houver atraso, é importante informar a chefia ou a equipe responsável. Se faltar documento, deve-se solicitar complementação. A comunicação evita mal-entendidos e permite correção rápida de problemas.

A execução das rotinas também exige organização física e digital. Documentos em papel devem ser separados, identificados e guardados em local adequado. Documentos digitais devem ser nomeados corretamente, salvos em pastas organizadas e protegidos conforme sua natureza. Arquivos desorganizados dificultam a execução e o acompanhamento.

Outro ponto importante é a continuidade. Quando um profissional se ausenta, a rotina deve continuar. Para isso, os procedimentos precisam estar registrados e compreensíveis. A ausência de organização causa dependência excessiva de uma única pessoa, o que fragiliza a instituição.

A execução eficiente também depende de postura profissional. Pontualidade, descrição, cordialidade, atenção aos detalhes e disposição para colaborar fazem diferença no cotidiano administrativo. O modo como a rotina é executada influencia a imagem da instituição.

CONTROLE DE INFORMAÇÕES E REGISTROS ADMINISTRATIVOS

O controle de informações e registros administrativos é essencial para a segurança, a transparência e a eficiência institucional. Informações bem registradas permitem acompanhar atividades, comprovar ações, localizar documentos, responder demandas e tomar decisões. Sem controle, a instituição fica vulnerável a erros, retrabalho e perda de memória administrativa.

Os registros administrativos podem assumir diferentes formas: planilhas, livros de protocolo, sistemas eletrônicos, relatórios, atas, formulários, e-mails, memorandos, cadastros, agendas, listas de presença, controles de estoque e arquivos físicos ou digitais. Cada tipo de registro tem finalidade própria.

Um bom registro deve ser claro, completo e confiável. Deve conter informações necessárias, como data, identificação do responsável, assunto, providência tomada, prazo e situação. Registros incompletos dificultam o acompanhamento. Por exemplo, anotar apenas "documento enviado" não é suficiente se não houver indicação de para quem foi enviado, quando e por qual meio.

O controle de informações também evita duplicidade. Quando dados são registrados em locais diferentes sem integração, podem surgir versões divergentes. Uma planilha desatualizada, um cadastro com endereço antigo ou um documento salvo em pasta errada podem causar falhas. Por isso, é importante definir fontes oficiais de informação.