



CRUZ DO ESPÍRITO SANTO-PB

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ DO ESPÍRITO SANTO - PARAÍBA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

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

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL N° 001/2026



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.

41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



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/>



CRUZ DO ESPÍRITO SANTO - PB

Auxiliar
Administrativo



SL-058AG-26
7901183006786

Língua Portuguesa

1. Acentuação gráfica.....	7
2. Concordância nominal. Concordância verbal	8
3. Crase: uso correto.....	12
4. Estrutura e interpretação de textos	14
5. Formação de palavras (derivação, composição, prefixação e sufixação)	18
6. Pontuação	23
7. Pronomes: tipos e uso correto.....	26
8. Regência nominal e verbal	28
9. Verbos: tempos, modos, voz e conjugação.....	32

Informática

1. Conceitos básicos de hardware e software.....	43
2. Conceitos de redes de computadores e internet; Ferramentas de navegação e pesquisa na internet	48
3. Conceitos de segurança da informação e antivírus.....	60
4. Correio eletrônico (e-mail) e suas funcionalidades	70
5. Noções de armazenamento em nuvem	73
6. Operação e funcionalidades de sistemas operacionais	76
7. Uso de editores de texto.....	79
8. Uso de planilhas eletrônicas	88
9. Uso de programas de apresentação	95

Raciocínio Lógico

1. Análise combinatória básica	107
2. Diagramas lógicos	110
3. Equivalências lógicas.....	113
4. Lógica proposicional; Tabelas-verdade	117
5. Problemas de raciocínio analítico; Verdade e falsidade de proposições	119
6. Problemas de raciocínio dedutivo	121
7. Problemas de sequências numéricas e lógica.....	125
8. Problemas de raciocínio indutivo.....	127

Conhecimentos Profissionais

1. Atendimento ao público presencial e telefônico; Controle e registro de atendimento ao público	135
2. Organização e arquivamento de documentos; Classificação e catalogação de documentos; Controle e organização de arquivos físicos; Organização de documentos em processos administrativos; Recebimento, triagem e encaminhamento de documentos	139
3. Controle e registro de correspondências.....	142

ÍNDICE

4. Elaboração e digitação de documentos administrativos; Redação de documentos e comunicações internas; Preparação de relatórios simples.....	143
5. Protocolos de entrada e saída de documentos.....	152
6. Digitalização e organização de arquivos digitais	153
7. Controle de agendas e compromissos institucionais	154
8. Gestão básica de informações e dados administrativos	156
9. Elaboração de planilhas eletrônicas; Uso de editores de texto para elaboração de documentos; Uso de correio eletrônico institucional	158
10. Controle e organização de materiais de escritório; Rotinas de recebimento e distribuição de materiais; Controle básico de estoque de materiais administrativos.....	158
11. Preenchimento de formulários e cadastros administrativos	177
12. Organização de reuniões e apoio administrativo.....	179
13. Atualização de cadastros e bancos de dados.....	182
14. Utilização de sistemas informatizados de gestão administrativa.....	184
15. Conferência e revisão de documentos; Fluxo de documentos e informações dentro da instituição; Organização de arquivos cronológicos e alfabéticos	188
16. Técnicas de comunicação no ambiente de trabalho	191
17. Rotinas administrativas em setores públicos.....	197

Serviços Públicos

1. Atendimento ao Público	205
2. Boas Práticas no Serviço Público.....	209
3. Comunicação no Ambiente de Trabalho	212
4. Conservação de Materiais e Equipamentos.....	216
5. Cuidado com o Patrimônio Público.....	220
6. Direitos e Deveres do Servidor Público.....	224
7. Disciplina no Trabalho.....	228
8. Ética no Serviço Público	232
9. Higiene e Limpeza no Ambiente de Trabalho	236
10. Noções de Administração Pública.....	239
11. Noções de Arquivo e Organização de Documentos	243
12. Noções de Cidadania	247
13. Noções de Organização do Trabalho.....	251
14. Noções de Segurança no Trabalho.....	255
15. Pontualidade e Assiduidade.....	258
16. Postura Profissional	262
17. Qualidade no Atendimento.....	266
18. Relacionamento Interpessoal	270
19. Responsabilidade no Serviço Público.....	273
20. Rotinas de Trabalho	277
21. Trabalho em Equipe	281

ÍNDICE

22. Uso Adequado de Equipamentos; Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	285
23. Zelo pelo Ambiente de Trabalho	289
24. Cumprimento de Ordens e Hierarquia.....	292

LÍNGUA PORTUGUESA

ACENTUAÇÃO GRÁFICA

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

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

Ex.: área, relógio, pássaro.

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

Ex.: acadêmico, âncora, avô.

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

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

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

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

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

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

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

“Sinto grande dó ao vê-la sofrer.”

“Finalmente encontrei a chave do carro.”

► Recebem acento gráfico

As monossílabas tônicas terminadas em:

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

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

Ex.: réis, véu, dói.

Não recebem acento gráfico:

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

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

Ex.: Ele lê → Eles ~~lêem~~ leem.

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

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

► Acentuação das palavras Oxítonas

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

Ex.: caqui, urubu.

► Acentuação das palavras Paroxítonas

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

Observe as exceções:

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

- **Terminadas em -om e -ons.** *Ex.:* elétrons, nêutrons, prótons.
- **Terminadas em -um e -uns.** *Ex.:* álbum, álbuns, fórum, fóruns, quórum, quórums.
- **Terminadas em -ã e -ão.** *Ex.:* bênção, bênções, ímã, ímãs, órfã, órfãs, órgão, órgãos, sótão, sótãos.

► Acentuação das palavras Proparoxítonas

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

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

► Ditongos e Hiatos:

Acentuam-se:

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

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

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

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

Não se acentuam:

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

Ex.: moinho, rainha, bainha.

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

Ex.: juuna, xiita. xiita.

- Hiatos compostos por “_ee” e “_oo”.

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

► O Novo Acordo Ortográfico

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

Vogal tônica fechada -o de -oo em paroxítonas:

Ex.: enjoo enjoo; magoo magoo; perdoo perdoo; voo voo; zoo zoo.

Ditongos abertos -oi e -ei em palavras paroxítonas:

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

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

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

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

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

- **Palavras com trema:** somente para palavras da língua portuguesa. Exemplos: bilíngüe bilíngue; enxágüe enxágue; lingüiça linguiça.

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

Atualmente, nenhuma delas recebe acentuação, assim:

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

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

CONCORDÂNCIA NOMINAL. CONCORDÂNCIA VERBAL

CONCORDÂNCIA NOMINAL

A concordância nominal é a relação de ajuste entre os substantivos e os termos que a eles se referem, como adjetivos, pronomes adjetivos, numerais e artigos. Essa relação deve obedecer às regras de gênero (masculino/feminino) e número (singular/plural), de modo que os elementos concordem adequadamente dentro da oração. A compreensão e aplicação da concordância nominal são essenciais para a construção de frases corretas e para a elaboração de textos claros e coesos.

Ex.: “As alunas dedicadas foram premiadas.”

Nesse caso, o artigo “as”, o adjetivo “dedicadas” e o adjetivo “premiadas” concordam em gênero (feminino) e número (plural) com o substantivo “alunas”.

Ex.: “O livro interessante e didático foi elogiado pelos professores.”

Os adjetivos “interessante” e “didático” concordam em gênero (masculino) e número (singular) com o substantivo “livro”.

Regras Gerais da Concordância Nominal

Para que a concordância nominal seja aplicada corretamente, é fundamental conhecer as principais regras:

Quando há um único substantivo e múltiplos adjetivos:

Os adjetivos concordam em gênero e número com o substantivo.

Ex.: “A decisão justa e rápida foi aplaudida.”

INFORMÁTICA

CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE E SOFTWARE

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

O termo “informação” é essencial para compreender essa área. Dados isolados, como números, letras ou símbolos, passam a ter valor quando são organizados e interpretados dentro de um contexto. Um computador, por exemplo, pode receber os dados de uma planilha de notas escolares, processá-los e gerar médias, relatórios e gráficos. Nesse processo, a informática transforma dados brutos em informações compreensíveis e úteis para a tomada de decisões.

► Diferença entre hardware e software

Componentes físicos e componentes lógicos

Em um sistema computacional, hardware e software são elementos complementares. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, tudo aquilo que pode ser tocado, como monitor, teclado, mouse, placa-mãe, processador, memória, impressora, gabinete, cabos e demais dispositivos. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

Para compreender essa diferença de modo didático, pode-se comparar o computador a um corpo organizado. O hardware seria a estrutura física, composta por peças e dispositivos. O software seria o conjunto de comandos e regras que permite a essa estrutura executar tarefas. Um computador sem software é apenas um conjunto de componentes eletrônicos sem orientação funcional; por outro lado, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado.

A tabela a seguir sintetiza as principais diferenças entre hardware e software, permitindo visualizar de maneira objetiva como esses dois elementos se distinguem e, ao mesmo tempo, se complementam no funcionamento do computador.

Aspecto comparado	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visualizado fisicamente	Não pode ser tocado; existe como instruções, códigos e programas
Função principal	Executar fisicamente as operações e permitir a interação com o sistema	Orientar, controlar e organizar o funcionamento do hardware
Exemplos	Teclado, mouse, monitor, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus, aplicativos e jogos
Dependência	Precisa de software para executar tarefas úteis	Precisa de hardware para ser instalado, executado e utilizado
Tipo de problema comum	Falha física, mau contato, superaquecimento, desgaste ou quebra de componente	Erro de instalação, travamento, vírus, incompatibilidade ou falha de atualização

► **Relação de dependência entre hardware e software**

Funcionamento integrado do sistema computacional

Hardware e software dependem um do outro para que o computador funcione corretamente. Quando o usuário abre um programa, como um navegador de internet, o software envia instruções ao sistema operacional, que organiza o uso do processador, da memória, do armazenamento e dos dispositivos de rede. O hardware executa fisicamente essas operações, enquanto o software coordena o que deve ser feito.

Essa integração ocorre continuamente, mesmo em tarefas simples. Ao digitar uma palavra, o teclado envia sinais ao computador; o sistema interpreta esses sinais; o processador realiza operações; a memória guarda temporariamente as informações; e o monitor exibe o resultado. Assim, cada ação do usuário envolve uma sequência coordenada entre componentes físicos e instruções lógicas.

► **Ciclo básico de funcionamento de um sistema computacional**

Entrada, processamento, armazenamento e saída

O funcionamento básico de um sistema computacional pode ser compreendido por meio de quatro etapas principais: entrada, processamento, armazenamento e saída. Na entrada, o computador recebe dados por meio de dispositivos como teclado, mouse, microfone, câmera ou scanner. No processamento, o processador e a memória trabalham com esses dados conforme as instruções do software. No armazenamento, as informações podem ser guardadas temporariamente na memória ou de forma permanente em unidades como HD, SSD ou serviços em nuvem. Por fim, na saída, o resultado é apresentado ao usuário por meio do monitor, impressora, alto-falantes ou outros dispositivos.

Esse ciclo permite entender que o computador não “pensa” sozinho; ele executa instruções previamente definidas. Sua eficiência depende da qualidade do hardware, da adequação do software e da forma como ambos interagem. Por isso, conhecer os fundamentos de hardware e software é indispensável para usar, manter, avaliar e solucionar problemas em sistemas computacionais.

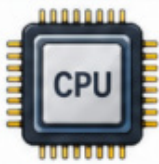
HARDWARE: COMPONENTES FÍSICOS DO COMPUTADOR

► **Conceito de hardware**

Parte física do sistema computacional

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

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

Grupo de hardware	Função	Exemplos
Processamento 	Executa instruções e operações lógicas.	Processador e placa de vídeo. 
Memória e armazenamento 	Guarda dados temporários ou permanentes.	RAM, ROM, HD, SSD e pen drive. 

RACIOCÍNIO LÓGICO

ANÁLISE COMBINATÓRIA BÁSICA

A análise combinatória ou combinatória é a parte da Matemática que estuda métodos e técnicas que permitem resolver problemas relacionados com contagem¹.

Muito utilizada nos estudos sobre probabilidade, ela faz análise das possibilidades e das combinações possíveis entre um conjunto de elementos.

PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DA CONTAGEM

O princípio fundamental da contagem, também chamado de princípio multiplicativo, postula que:

“quando um evento é composto por n etapas sucessivas e independentes, de tal modo que as possibilidades da primeira etapa são x e as possibilidades da segunda etapa são y , resulta no número total de possibilidades de o evento ocorrer, dado pelo produto $(x) \cdot (y)$ ”.

Em resumo, no princípio fundamental da contagem, multiplica-se o número de opções entre as escolhas que lhe são apresentadas.

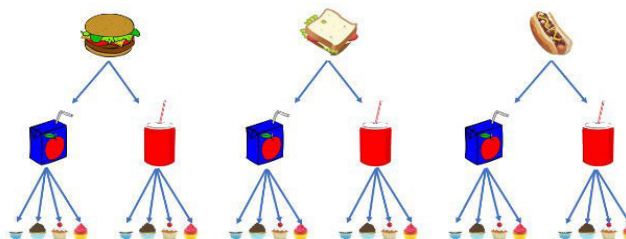
Exemplo:

Uma lanchonete vende uma promoção de lanche a um preço único. No lanche, estão incluídos um sanduíche, uma bebida e uma sobremesa.

São oferecidas três opções de sanduíches: hambúrguer especial, sanduíche vegetariano e cachorro-quente completo. Como opção de bebida pode-se escolher 2 tipos: suco de maçã ou guaraná.

Para a sobremesa, existem quatro opções: cupcake de cereja, cupcake de chocolate, cupcake de morango e cupcake de baunilha. Considerando todas as opções oferecidas, de quantas maneiras um cliente pode escolher o seu lanche?

Solução: Podemos começar a resolução do problema apresentado, construindo uma árvore de possibilidades, conforme ilustrado abaixo:



Acompanhando o diagrama, podemos diretamente contar quantos tipos diferentes de lanches podemos escolher. Assim, identificamos que existem 24 combinações possíveis.

Podemos ainda resolver o problema usando o princípio multiplicativo. Para saber quais as diferentes possibilidades de lanches, basta multiplicar o número de opções de sanduíches, bebidas e sobremesa.

Total de possibilidades: $3 \cdot 2 \cdot 4 = 24$.

Portanto, temos 24 tipos diferentes de lanches para escolher na promoção.

TIPOS DE COMBINATÓRIA

O princípio fundamental da contagem pode ser usado em grande parte dos problemas relacionados com contagem. Entretanto, em algumas situações seu uso torna a resolução muito trabalhosa.

Desta maneira, usamos algumas técnicas para resolver problemas com determinadas características. Basicamente há três tipos de agrupamentos: arranjos, combinações e permutações.

Antes de conhecermos melhor esses procedimentos de cálculo, precisamos definir uma ferramenta muito utilizada em problemas de contagem, que é o fatorial.

O fatorial de um número natural é definido como o produto deste número por todos os seus antecessores. Utilizamos o símbolo $!$ para indicar o fatorial de um número.

Define-se ainda que o fatorial de zero é igual a 1.

Exemplo:

$$0! = 1.$$

$$1! = 1.$$

$$3! = 3 \cdot 2 \cdot 1 = 6.$$

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

$$10! = 10 \cdot 9 \cdot 8 \cdot 7 \cdot 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 3.628.800.$$

Note que o valor do fatorial cresce rapidamente, conforme cresce o número. Então, frequentemente usamos simplificações para efetuar os cálculos de análise combinatória.

¹ <https://www.todamateria.com.br/analise-combinatoria/>

ARRANJOS

Nos arranjos, os agrupamentos dos elementos dependem da ordem e da natureza dos mesmos.

Para obter o arranjo simples de n elementos tomados, p a p ($p \leq n$), utiliza-se a seguinte expressão:

$$A_{n,p} = n! / (n - p)!$$

Exemplo: Como exemplo de arranjo, podemos pensar na votação para escolher um representante e um vice-representante de uma turma, com 20 alunos. Sendo que o mais votado será o representante e o segundo mais votado o vice-representante.

Dessa forma, de quantas maneiras distintas a escolha poderá ser feita? Observe que nesse caso, a ordem é importante, visto que altera o resultado.

$$A_{20,2} = 20! / (20 - 2)!$$

$$A_{20,2} = (20 \cdot 19 \cdot 18!) / 18! = 380$$

Logo, o arranjo pode ser feito de 380 maneiras diferentes.

PERMUTAÇÕES

As permutações são agrupamentos ordenados, onde o número de elementos (n) do agrupamento é igual ao número de elementos disponíveis.

Note que a permutação é um caso especial de arranjo, quando o número de elementos é igual ao número de agrupamentos. Desta maneira, o denominador na fórmula do arranjo é igual a 1 na permutação.

Assim a permutação é expressa pela fórmula:

$$P_n = n!$$

Exemplo: Para exemplificar, vamos pensar de quantas maneiras diferentes 6 pessoas podem se sentar em um banco com 6 lugares.

Como a ordem em que irão se sentar é importante e o número de lugares é igual ao número de pessoas, iremos usar a permutação:

$$P_6 = 6! = 6 \cdot 5 \cdot 4 \cdot 3 \cdot 2 \cdot 1 = 720$$

Logo, existem 720 maneiras diferentes para as 6 pessoas se sentarem neste banco.

COMBINAÇÕES

As combinações são subconjuntos em que a ordem dos elementos não é importante, entretanto, são caracterizadas pela natureza dos mesmos.

Assim, para calcular uma combinação simples de n elementos tomados p a p ($p \leq n$), utiliza-se a seguinte expressão:

$$C_{n,p} = n! / [p! \cdot (n - p)!]$$

Exemplo: A fim de exemplificar, podemos pensar na escolha de 3 membros para formar uma comissão organizadora de um evento, dentre as 10 pessoas que se candidataram.

De quantas maneiras distintas essa comissão poderá ser formada?

Note que, ao contrário dos arranjos, nas combinações a ordem dos elementos não é relevante. Isso quer dizer que escolher Maria, João e José é equivalente a escolher João, José e Maria.

$$C_{10,3} = 10! / [3! \cdot (10 - 3)!]$$

$$C_{10,3} = (10 \cdot 9 \cdot 8 \cdot 7!) / (3! \cdot 7!)$$

$$C_{10,3} = (10 \cdot 9 \cdot 8) / (3 \cdot 2 \cdot 1) = 120$$

Observe que para simplificar os cálculos, transformamos o fatorial de 10 em produto, mas conservamos o fatorial de 7, pois, desta forma, foi possível simplificar com o fatorial de 7 do denominador.

Assim, existem 120 maneiras distintas de formar a comissão.

PROBABILIDADE E ANÁLISE COMBINATÓRIA

A Probabilidade permite analisar ou calcular as chances de obter determinado resultado diante de um experimento aleatório. São exemplos as chances de um número sair em um lançamento de dados ou a possibilidade de ganhar na loteria.

A partir disso, a probabilidade é determinada pela razão entre o número de eventos favoráveis e o número de eventos possíveis, sendo apresentada pela seguinte expressão:

$$P(A) = n(A) / n(\Omega)$$

Sendo:

P (A): probabilidade de ocorrer um evento A.

n (A): número de resultados favoráveis.

n (Ω): número total de resultados possíveis.

Para encontrar o número de casos possíveis e favoráveis, muitas vezes necessitamos recorrer às fórmulas estudadas em análise combinatória.

Exemplo: Qual a probabilidade de um apostador ganhar o prêmio máximo da Mega-Sena, fazendo uma aposta mínima, ou seja, apostar exatamente nos seis números sorteados?

Solução: Como vimos, a probabilidade é calculada pela razão entre os casos favoráveis e os casos possíveis. Nesta situação, temos apenas um caso favorável, ou seja, apostar exatamente nos seis números sorteados.

Já o número de casos possíveis é calculado levando em consideração que serão sorteados, ao acaso, 6 números, não importando a ordem, de um total de 60 números.

Para fazer esse cálculo, usaremos a fórmula de combinação, conforme indicado abaixo:

$$C_{60,6} = 60! / [6! \cdot (60 - 6)!]$$

$$C_{60,6} = (60 \cdot 59 \cdot 58 \cdot 57 \cdot 56 \cdot 55 \cdot 54!) / (6! \cdot 54!)$$

$$C_{60,6} = 36\,045\,979\,200 / 720$$

$$C_{60,6} = 50\,063\,860$$

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÔNICO; CONTROLE E REGISTRO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

► Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

Clientes Internos: os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

Clientes Externos: já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.

Ninguém procura uma empresa que oferece produtos ou serviços, sem ter uma necessidade por alguma coisa, em vista disso toda a atenção deve ser concentrada em ouvir e atender prontamente o cliente sem desviar-se para outras atividades naquele momento, pois o cliente pode interpretar esta ação como uma falta de profissionalismo.

Lembre-se de utilizar uma linguagem clara e compreensível, nem sempre os clientes compreendem termos muito técnicos e científicos que para uma organização pode soar normal ou comum. Esteja atento aquilo que irá perguntar para que não repita a mesma pergunta demonstrando falta de interesse ou atenção, seja educado e cortês, mas isso não significa que se possa invadir a privacidade/intimidade do cliente, evite perguntas ou situações que possam causar qualquer tipo de constrangimento ou inconveniência.

Utilize um tom de voz agradável ao dirigir-se a um cliente, tenha percepção sobre suas limitações, fique atento a sua faixa etária e adeque a forma de tratamento a senhores(as).

Com a grande competitividade entre as empresas, a velocidade em que se atende as necessidades de um cliente, pode ser um fator determinante para que estes retornem a empresa, entretanto não é um ponto positivo ter que refazer uma atividade/ação para corrigir algo que foi feito de forma rápida e com pouca qualidade.

Um ambiente de trabalho organizado também pode contribuir para um atendimento mais rápido, ágil e eficiente.

A empresa deve ser leal ao cumprimento dos prazos, sendo assim, não prometa prazos que não seja capaz de cumprir. Envolve outros setores ao processo de atendimento para que possa responder mais prontamente as questões que possam surgir.

Nas reações e percepções do cliente é possível identificar sua aprovação ou reprovação em relação as negociações ou atendimento, busque oportunidades para agir.

Seja sempre objetivo ao realizar um atendimento, busque rapidamente soluções para as necessidades do cliente que se encontra em atendimento.

Os colaboradores de uma organização devem buscar conhecimento dos negócios da empresa, das decisões que ela toma e da situação que ela se encontra. A falta de informação, de uma comunicação entre empresários e funcionários acaba gerando desmotivação, falta de comprometimento e dificuldades para se argumentar e demonstrar confiança aos clientes no momento do atendimento.

Assim torna-se fundamental comunicar a missão da empresa, seus valores, metas e objetivos ao público interno, pois quanto maior for seu envolvimento com a organização, maior será o seu comprometimento.

► A Importância da Comunicação Interna para o Atendimento

A Comunicação Interna compreende os procedimentos comunicacionais que ocorrem na organização e que segundo Scroferneker¹ *“Visa proporcionar meios de promover maior integração dentro da organização mediante o diálogo, troca de informações, experiências e a participação de todos os níveis”*.

Com isso, observamos, que a mesma forma que um bom atendimento pode cativar, conquistar, e reter um cliente, um mal atendimento pode facilmente trazer prejuízos e colocar uma empresa em uma situação difícil.

A satisfação do cliente deve ser uma das grandes prioridades de uma empresa que busca competitividade e permanência no mercado. E por isso toda empresa deve estabelecer princípios, normas e a maneira adequada de transmitir essas informações aos seus colaboradores, que devem estar sujeitos a constantes treinamentos.

A comunicação interna, em um nível adequado, oferece um atendimento eficiente, rápido e objetivo, com isso podemos perceber que a empresa adota estratégias que satisfaçam o consumidor, tendo em vista que há uma preocupação em qualificar as pessoas de modo a obterem conhecimentos, habilidades, atitudes específicas de acordo com o ramo de atividade da empresa e domínio sobre os produtos que serão promovidos.

O treinamento pode ensinar, corrigir, melhorar, adequar o comportamento das pessoas em relação as mudanças ou mesmo exigências de um mercado extremamente disputado e concorrido.

O atendente deve sempre responder ao cliente com entusiasmo e com uma saudação positiva, e mesmo que o cliente perca a paciência, o profissional, deve se manter calmo de acordo com a conduta esperada pela empresa.

E lembre-se que um atendimento de sucesso ocorrerá se o atendente priorizar e estiver preparado para:

1. Fazer uma boa recepção;
2. Ouvir as necessidades do cliente;
3. Fazer perguntas de esclarecimento;
4. Orientar o cliente;
5. Demonstrar interesse e empatia;
6. Dar uma solução ao atendimento;
7. Fazer o fechamento;
8. Resolver pendências quando houver.

► Princípios para o Bom Atendimento

1. Foco no Cliente: as organizações buscam reduzir os custos dos produtos, aumentar os lucros, mas não podem perder de vista a qualidade e satisfação dos clientes.

2. O serviço ou produto deve atender a uma real necessidade do usuário: um serviço ou produto deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

3. Manutenção da qualidade: o padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

A atuação com base nesses princípios deve ser orientada por algumas ações que imprimem a qualidade ao atendimento, tais como:

- Atenuar a burocracia;
- Fazer uso da empatia;
- Analisar as reclamações;
- Acatar as boas sugestões.
- Cumprir prazos e horários;
- Evitar informações conflitantes;
- Divulgar os diferenciais da organização;
- Identificar as necessidades dos usuários;
- Cuidar da comunicação (verbal e escrita);
- Imprimir qualidade à relação atendente/usuário;
- Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade.

Essas ações estão relacionadas a indicadores que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos usuários, entre eles: competência, presteza, cortesia, paciência, respeito.

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

Atender o cliente significa identificar as suas necessidades e solucioná-las, ao passo de não deixar o telefone tocar por muito tempo para atendê-lo e assim que receber a ligação já transferi-la para o setor correspondente.

Afinal o profissional de qualquer área ou formação tem capacidade de atender o telefone, visto que é um procedimento técnico, enquanto que para atender o cliente são necessárias capacidades humanas e analíticas, é necessário entender o comportamento das pessoas, ou seja, entender de gente, além de ter visão sistêmica do negócio e dos seus processos.

Muitos profissionais chegam a ter pânico do telefone porque ele não para de tocar e porque ele atrapalha a realização de outras atividades, que erroneamente são consideradas mais importantes.

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

SERVIÇOS PÚBLICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO E INTERESSE PÚBLICO

► Acolhimento e urbanidade

Acolhimento em relação a urbanidade

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

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

Imparcialidade em relação a acessibilidade

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

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

► Clareza e respeito

Clareza e seus efeitos sobre respeito

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

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

Escuta e seus efeitos sobre orientação

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

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

FLUXO DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS DEMANDAS

► Recepção e identificação da necessidade

Recepção em relação a identificação da necessidade

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

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

Triagem em relação a encaminhamento

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

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

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

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

► Registro e prazo

Registro e seus efeitos sobre prazo

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

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



GOSTOU DESSE MATERIAL?

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!