



SUZANO-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
SÃO PAULO

Secretário de Escola

EDITAL Nº 03/2024

CÓD: OP-189AG-24
7908403561247

Língua Portuguesa

1. Interpretação de textos diversos	7
2. Principais tipos e gêneros textuais e suas funções	7
3. Semântica: sinônimos, antônimos, sentido denotativo e sentido conotativo	8
4. Emprego e diferenciação das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, artigo, verbo, advérbio, preposição e conjunção. Tempos, modos e flexões verbais. Flexão de substantivos e adjetivos (gênero e número). Pronomes de tratamento.....	9
5. Colocação pronominal	16
6. Concordâncias verbal e nominal.....	16
7. Conhecimentos de regência verbal e regência nominal	18
8. Crase	19
9. Ortografia (conforme Novo Acordo vigente)	20
10. Pontuação	20
11. Acentuação	24
12. Figuras de linguagem	25
13. Funções da linguagem	29
14. Vícios de linguagem	30
15. Discursos direto, indireto e indireto livr.....	31

Matemática

1. Conjuntos: linguagem básica, pertinência, inclusão, igualdade, união e interseção. Resolução de situações problemas envolvendo números naturais, inteiros, racionais e reais: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação.....	41
2. Média aritmética simples	47
3. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum	47
4. Grandezas e Medidas: comprimento, área, volume, ângulo, tempo e massa	49
5. Relação entre grandezas. Unidades de medida (metro, centímetro, milímetro, decâmetro, decímetro, hectômetro e quilômetro)	51
6. Regra de três simples e composta	52
7. Porcentagem.....	53
8. juros e descontos simples	54
9. Operações com expressões algébricas e com polinômios	56
10. Equações e inequações do 1º e 2º graus	61
11. Sistemas de equações de 1º e 2º graus	63
12. Interpretação de gráficos e tabelas (dados estatísticos).....	65
13. Progressões aritmética e geométrica.....	69
14. Geometria Plana: elementos primitivos. Áreas de triângulos, paralelogramos, trapézios e círculos. Áreas e volumes de prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas	73
15. Teorema de Tales	83
16. Teorema de Pitágoras	84

Noções de Informática

1. Conhecimentos sobre princípios básicos de Informática. Sistemas Operacionais. Periféricos de um computador	85
1. MS-Windows 10: configurações, 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 MS-Office 2016	85
2. Aplicativos do Pacote Microsoft Office 2016 (Word, Excel e Power Point)	87
3. Configuração de impressoras.....	107
4. Correio Eletrônico (Microsoft Outlook): uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos....	120
5. Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. Uso dos principais navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome)	123
6. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.)	128
7. Procedimentos de backup	131
8. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage)	131
9. Segurança da Informação	132
10. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)	132

Conhecimentos Específicos

Secretário de Escola

1. Secretaria: técnicas e procedimentos administrativos	149
2. Excelência no atendimento ao cidadão; o enfoque na qualidade	150
3. o atendimento presencial e por telefone	151
4. Organização de arquivos: conceitos fundamentais da arquivologia. Protocolo. Tipos de arquivo. Gestão de documentos	153
5. Correspondência oficial: histórico escolar, certificados, ofícios, relatórios, atas, memorandos, cartas, circulares, atestados, requerimentos, expedientes, processos e remessas. Documentos oficiais, tipos, composição e estrutura.....	161
6. Técnicas de Redação e Arquivo	188
7. Profuncionário – Disciplinas de Formação Técnica em Secretaria Escolar: Cadernos 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 (Ministério da Educação).....	188
8. A Constituição e a Educação: CF/88: artigos 205 a 214	189
9. Lei Federal nº 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente – Direitos da Criança e do Adolescente: Liberdade, Respeito, Dignidade, Educação, Cultura, Esporte e Lazer. Artigos 15 a 18-A, 53 a 59	192
10. Lei Federal nº 9.394/1996 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional: artigos 1º, 2º e 3º; 8º ao 14; 21 e 22; 29 a 34	193
11. Resolução CNE/CEB 04/2010 – Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica. Brasília: CNE, 2010, artigos 3º ao 6º; 8º ao 11	196
12. Lei Orgânica Do Município De Suzano/SP	197

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS DIVERSOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

1. Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: *o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor...* Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: *conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...*

PRINCIPAIS TIPOS E GÊNEROS TEXTUAIS E SUAS FUNÇÕES

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

TEXTO NARRATIVO	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinado espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
TEXTO DISSERTATIVO-ARGUMENTATIVO	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
TEXTO EXPOSITIVO	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
TEXTO DESCRITIVO	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
TEXTO INJUNTIVO	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta

- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

SEMÂNTICA: SINÔNIMOS, ANTÔNIMOS, SENTIDO DENOTATIVO E SENTIDO CONOTATIVO

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade. **Ex:** *inteligente* <—> *esperto*

Já as palavras **antônimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade. **Ex:** *forte* <—> *fraco*

Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex: *cumprimento* (saudação) X *comprimento* (extensão); *tráfego* (trânsito) X *tráfico* (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes. **Ex:** *rio* (verbo “rir”) X *rio* (curso d’água); *manga* (blusa) X *manga* (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes. **Ex:** *cem* (numeral) X *sem* (falta); *conserto* (arrumar) X *concerto* (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes. **Ex:** *colher* (talher) X *colher* (verbo); *acerto* (substantivo) X *acerto* (verbo).

Polissemia e monosssemia

As palavras **polissêmicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase. **Ex:** *cabeça* (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado. **Ex:** *eneágono* (polígono de nove ângulos).

Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal. **Ex:** *Está fazendo frio.* / *Pé da mulher.*

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado. **Ex:** *Você me olha com frieza.* / *Pé da cadeira.*

Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente. **Ex:** *Fruta é hiperônimo de limão.*

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo. **Ex:** *Limão é hipônimo de fruta.*

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado. **Ex:** *loiro – louro* / *enfarte – infarto* / *gatinhar – engatinhar.*

Arcaísmo

São palavras antigas, que perderam o uso frequente ao longo do tempo, sendo substituídas por outras mais modernas, mas que ainda podem ser utilizadas. No entanto, ainda podem ser bastante encontradas em livros antigos, principalmente. **Ex:** *botica* <—> *farmácia* / *franquia* <—> *sinceridade*.

EMPREGO E DIFERENCIAÇÃO DAS CLASSES DE PALAVRAS: SUBSTANTIVO, ADJETIVO, NUMERAL, PRONOME, ARTIGO, VERBO, ADVÉRBIO, PREPOSIÇÃO E CONJUNÇÃO. TEMPOS, MODOS E FLEXÕES VERBAIS. FLEXÃO DE SUBSTANTIVOS E ADJETIVOS (GÊNERO E NÚMERO). PRONOMES DE TRATAMENTO.

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

CLASSE	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
ADJETIVO	Expressar características, qualidades ou estado dos seres Sofre variação em número, gênero e grau	Menina <i>inteligente</i> ... Roupa <i>azul-marinho</i> ... Brincadeira <i>de criança</i> ... Povo <i>brasileiro</i> ...
ADVÉRBIO	Indica circunstância em que ocorre o fato verbal Não sofre variação	A ajuda chegou <i>tarde</i> . A mulher trabalha <i> muito</i> . Ele dirige <i>mal</i> .
ARTIGO	Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido) Varia em gênero e número	A galinha botou <i>um</i> ovo. <i>Uma</i> menina deixou <i>a</i> mochila no ônibus.
CONJUNÇÃO	Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos) Não sofre variação	Não gosto de refrigerante <i>nem</i> de pizza. Eu vou para a praia <i>ou</i> para a cachoeira?
INTERJEIÇÃO	Exprime reações emotivas e sentimentos Não sofre variação	<i>Ah!</i> Que calor... Escapei por pouco, <i>ufa!</i>
NUMERAL	Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência Varia em gênero e número	Gostei muito do <i>primeiro</i> dia de aula. <i>Três</i> é a <i>metade</i> de seis.
PRONOME	Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo Varia em gênero e número	Posso <i>ajudar</i> , senhora? <i>Ela me</i> ajudou muito com o <i>meu</i> trabalho. <i>Esta</i> é a casa <i>onde</i> eu moro. <i>Que</i> dia é hoje?
PREPOSIÇÃO	Relaciona dois termos de uma mesma oração Não sofre variação	Espero <i>por</i> você essa noite. Lucas gosta <i>de</i> tocar violão.
SUBSTANTIVO	Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc. Flexionam em gênero, número e grau.	A <i>menina</i> jogou sua <i>boneca</i> no rio. A <i>matilha</i> tinha muita <i>coragem</i> .
VERBO	Indica ação, estado ou fenômenos da natureza Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz. Verbos não significativos são chamados verbos de ligação	Ana <i>se exercita</i> pela manhã. Todos <i>parecem</i> meio bobos. <i>Chove</i> muito em Manaus. A cidade <i>é</i> muito bonita quando vista do alto.

Substantivo**Tipos de substantivos**

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

- Comum: usado para nomear seres e objetos generalizados. *Ex: mulher; gato; cidade...*
- Próprio: geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar. *Ex: Maria; Garfield; Belo Horizonte...*
- Coletivo: é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie. *Ex: matilha; enxame; cardume...*
- Concreto: nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.). *Ex: menina; cachorro; praça...*

• **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc. *Ex: saudade; sede; imaginação...*

- **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras. *Ex: livro; água; noite...*
- **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s). *Ex: pedreiro; livraria; noturno...*
- **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical). *Ex: casa; pessoa; cheiro...*
- **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical). *Ex: passatempo; guarda-roupa; girassol...*

Flexão de gênero

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: **feminino** e **masculino**.

O **substantivo biforme** é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo **-o** ou **-a**, respectivamente (*Ex: menino / menina*). Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (*Ex: avô / avó*), e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (*Ex: irmão / irmã; cantor / cantora*).

O **substantivo uniforme** é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (*Ex: a cadeira / o poste*). Pode ser classificado em **epiceno** (refere-se aos animais), **sobrecomum** (refere-se a pessoas) e **comum de dois gêneros** (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à **mudança semântica** que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo *o fruto X a fruta* temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

Flexão de número

No português, é possível que o substantivo esteja no **singular**, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (*Ex: bola; escada; casa*) ou no **plural**, usado para designar maiores quantidades (*Ex: bolas; escadas; casas*) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra **S** ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (*Ex: o lápis / os lápis*).

Variação de grau

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em **augmentativo** e **diminutivo**.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado **analítico** (*Ex: menino grande / menino pequeno*).

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado **sintético** (*Ex: menino / menininho*).

Novo Acordo Ortográfico

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as **letras maiúsculas** devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as **letras minúsculas** podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o **uso de maiúscula ou minúscula é facultativo**, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

Adjetivo

Os adjetivos podem ser simples (*vermelho*) ou compostos (*mal-educado*); primitivos (*alegre*) ou derivados (*tristonho*). Eles podem flexionar entre o feminino (*estudiosa*) e o masculino (*engraçado*), e o singular (*bonito*) e o plural (*bonitos*).

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (*brasileiro; mineiro*).

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição **DE** + substantivo:

- *de criança* = infantil
- *de mãe* = maternal
- *de cabelo* = capilar

Variação de grau

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

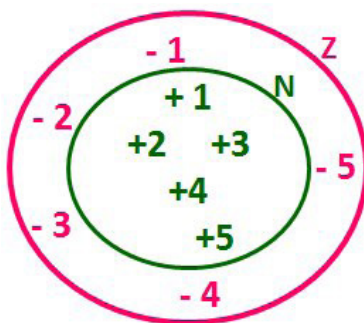
- Normal: A Bruna é inteligente.
- Comparativo de superioridade: A Bruna é *mais* inteligente *que* o Lucas.
- Comparativo de inferioridade: O Gustavo é *menos* inteligente *que* a Bruna.
- Comparativo de igualdade: A Bruna é *tão* inteligente *quanto* a Maria.
- Superlativo relativo de superioridade: A Bruna é *a mais* inteligente da turma.
- Superlativo relativo de inferioridade: O Gustavo é *o menos* inteligente da turma.

MATEMÁTICA

CONJUNTOS: LINGUAGEM BÁSICA, PERTINÊNCIA, INCLUSÃO, IGUALDADE, UNIÃO E INTERSEÇÃO. RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES PROBLEMAS ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS: ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO, POTENCIAÇÃO E RADICIAÇÃO

Conjunto dos números inteiros - z

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$, $(N \subset Z)$; o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



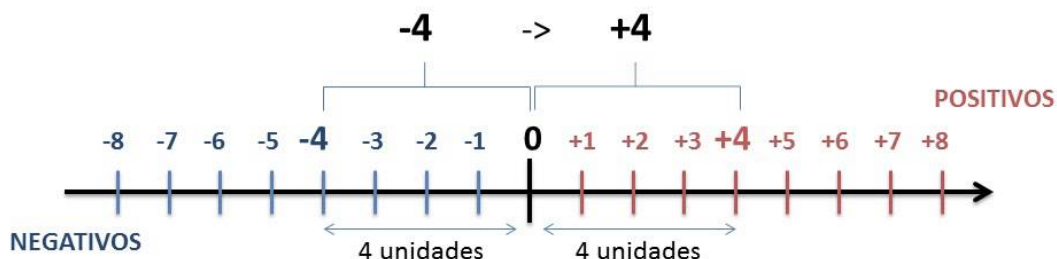
$N \subset Z$ (N está contido em Z)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z_+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^*_+	Conjunto dos números inteiros positivos
-	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^*_-	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

Operações

• **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

ATENÇÃO: O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

• **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

ATENÇÃO: todos parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, tem o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

(FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP) Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

50-20=30 atitudes negativas
 20.4=80
 30.(-1)=-30
 80-30=50

Resposta: A

• **Multiplicação:** é uma adição de números/ fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

• **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

ATENÇÃO:

1) No conjunto Z , a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.

2) Não existe divisão por zero.

3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS:**

Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo.

Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo:

(PREF.DE NITERÓI) Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

• **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a *base* e o número n é o *expoente*. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

– Toda potência de **base positiva** é um número **inteiro positivo**.

– Toda potência de **base negativa** e **expoente par** é um número **inteiro positivo**.

– Toda potência de **base negativa** e **expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

Propriedades da Potenciação

1) Produtos de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

2) Quocientes de Potências com bases iguais: Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

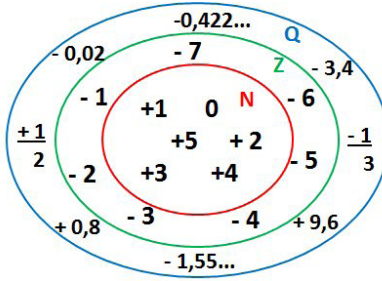
3) Potência de Potência: Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

4) Potência de expoente 1: É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

5) Potência de expoente zero e base diferente de zero: É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

Conjunto dos números racionais – Q

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n .



N C Z C Q (N está contido em Z que está contido em Q)

Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	Q^*	Conjunto dos números racionais não nulos
+	Q_+	Conjunto dos números racionais não negativos
* e +	Q^*_+	Conjunto dos números racionais positivos
-	Q_-	Conjunto dos números racionais não positivos
* e -	Q^*_-	Conjunto dos números racionais negativos

Representação decimal

Podemos representar um número racional, escrito na forma de fração, em número decimal. Para isso temos duas maneiras possíveis:

1º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, um número finito de algarismos. Decimais Exatos:

$$\frac{2}{5} = 0,4$$

2º) O numeral decimal obtido possui, após a vírgula, infinitos algarismos (nem todos nulos), repetindo-se periodicamente Decimais Periódicos ou Dízimas Periódicas:

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

Representação Fracionária

É a operação inversa da anterior. Aqui temos duas maneiras possíveis:

1) Transformando o número decimal em uma fração numerador é o número decimal sem a vírgula e o denominador é composto pelo numeral 1, seguido de tantos zeros quantas forem as casas decimais do número decimal dado. Ex.:

$$0,035 = 35/1000$$

2) Através da fração geratriz. Aí temos o caso das dízimas periódicas que podem ser simples ou compostas.

– *Simples*: o seu período é composto por um mesmo número ou conjunto de números que se repete infinitamente. Exemplos:

<p>* 0,444... Período: 4 (1 algarismo)</p> $0,444... = \frac{4}{9}$	<p>* 0,313131... Período: 31 (2 algarismos)</p> $0,313131... = \frac{31}{99}$	<p>* 0,278278278... Período: 278 (3 algarismos)</p> $0,278278278... = \frac{278}{999}$
---	---	--

Procedimento: para transformarmos uma dízima periódica simples em fração basta utilizarmos o dígito 9 no denominador para cada quantos dígitos tiver o período da dízima.

– *Composta*: quando a mesma apresenta um ante período que não se repete.

a)

Parte não periódica com o período da dízima menos a parte não periódica

$$0,58\overline{33} \dots = \frac{583 - 58}{900} = \frac{525}{900} = \frac{525 : 75}{900 : 75} = \frac{7}{12}$$

Simplificando

Parte não periódica com 2 algarismos

Período com 1 algarismo

2 algarismos zeros

1 algarismo 9

Procedimento: para cada algarismo do período ainda se coloca um algarismo 9 no denominador. Mas, agora, para cada algarismo do antiperíodo se coloca um algarismo zero, também no denominador.

b)

Números que não se repetem e período

Números que não se repetem

Período igual a 7
1 algarismo -> 1 nove

1 algarismo que não se repete depois da vírgula -> 1 zero

$$6,37\overline{77} \dots = \frac{637 - 63}{90} = \frac{574}{90}$$

$$6 \frac{34}{90} \rightarrow \text{temos uma fração mista, transformando } - a \rightarrow (6 \cdot 90 + 34) = 574, \text{ logo : } \frac{574}{90}$$

Procedimento: é o mesmo aplicado ao item “a”, acrescido na frente da parte inteira (fração mista), ao qual transformamos e obtemos a fração geratriz.

Exemplo:

(PREF. NITERÓI) Simplificando a expressão abaixo

Obtém-se $\frac{1,3333 \dots + \frac{3}{2}}{1,5 + \frac{4}{3}}$:

- (A) $\frac{1}{2}$
- (B) 1
- (C) $\frac{3}{2}$
- (D) 2
- (E) 3

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

CONHECIMENTOS SOBRE PRINCÍPIOS BÁSICOS DE INFORMÁTICA. SISTEMAS OPERACIONAIS. PERIFÉRICOS DE UM COMPUTADOR

Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

Software

Software, na verdade, **são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar**. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

• Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

HARDWARE	É a parte física do computador
SOFTWARE	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimora-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

PERIFÉRICOS DE ENTRADA	Utilizados para a entrada de dados;
PERIFÉRICOS DE SAÍDA	Utilizados para saída/visualização de dados

• Periféricos de entrada mais comuns.

- O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;
- Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;
- O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

• Periféricos de saída populares mais comuns

- Monitores, que mostra dados e informações ao usuário;
- Impressoras, que permite a impressão de dados para material físico;
- Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;
- Fones de ouvido.

Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix, Solaris etc.

• Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

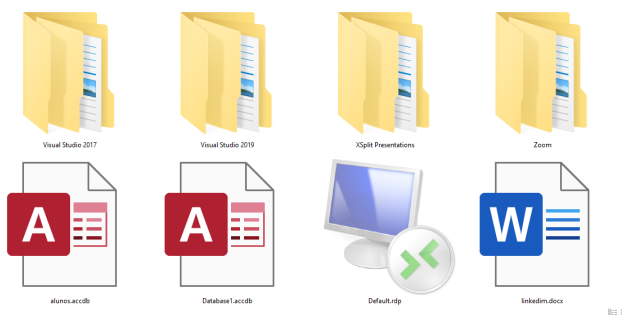
MS-WINDOWS 10: CONFIGURAÇÕES, CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS MS-OFFICE 2016

Conceito de pastas e diretórios

Pasta algumas vezes é chamada de diretório, mas o nome “pasta” ilustra melhor o conceito. Pastas servem para organizar, armazenar e organizar os arquivos. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos, aplicativos diversos).

Lembrando sempre que o Windows possui uma pasta com o nome do usuário onde são armazenados dados pessoais.

Dentro deste contexto temos uma hierarquia de pastas.

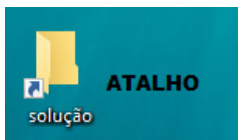
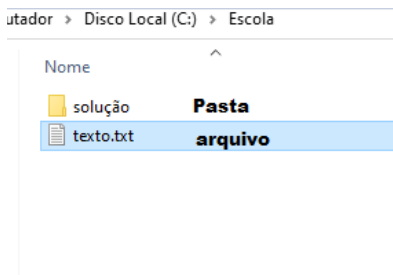


No caso da figura acima temos quatro pastas e quatro arquivos.

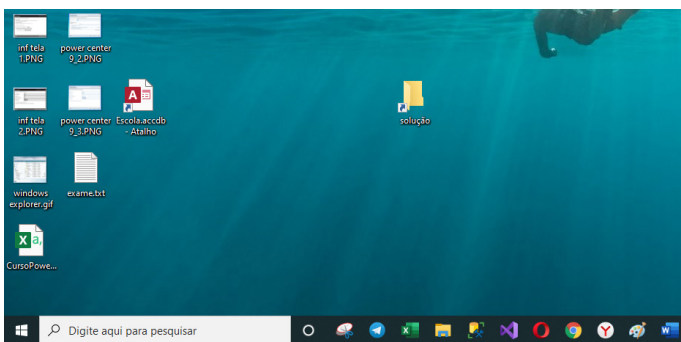
Arquivos e atalhos

Como vimos anteriormente: pastas servem para organização, vemos que uma pasta pode conter outras pastas, arquivos e atalhos.

- **Arquivo** é um item único que contém um determinado dado. Estes arquivos podem ser documentos de forma geral (textos, fotos, vídeos e etc..), aplicativos diversos, etc.
- **Atalho** é um item que permite fácil acesso a uma determinada pasta ou arquivo propriamente dito.



Área de trabalho



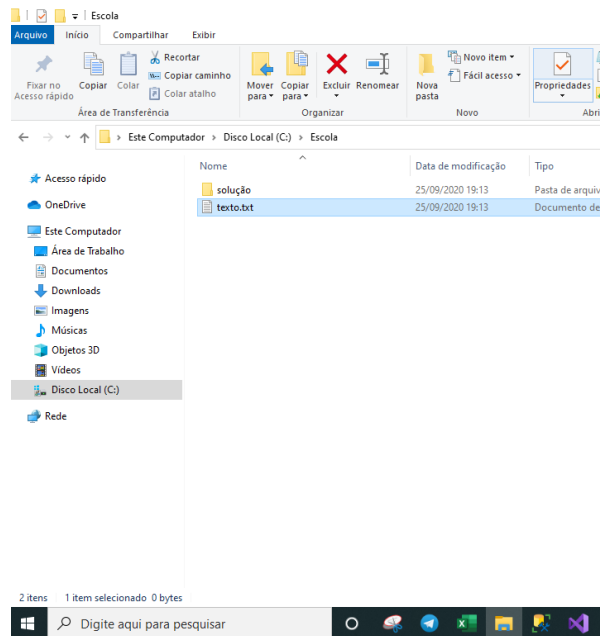
Área de transferência

A área de transferência é muito importante e funciona em segundo plano. Ela funciona de forma temporária guardando vários tipos de itens, tais como arquivos, informações etc.

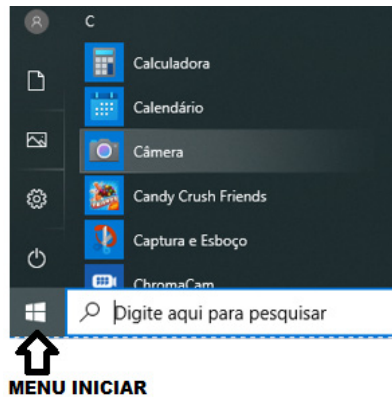
- Quando executamos comandos como “Copiar” ou “Ctrl + C”, estamos copiando dados para esta área intermediária.
- Quando executamos comandos como “Colar” ou “Ctrl + V”, estamos colando, isto é, estamos pegando o que está gravado na área de transferência.

Manipulação de arquivos e pastas

A caminho mais rápido para acessar e manipular arquivos e pastas e outros objetos é através do “Meu Computador”. Podemos executar tarefas tais como: copiar, colar, mover arquivos, criar pastas, criar atalhos etc.

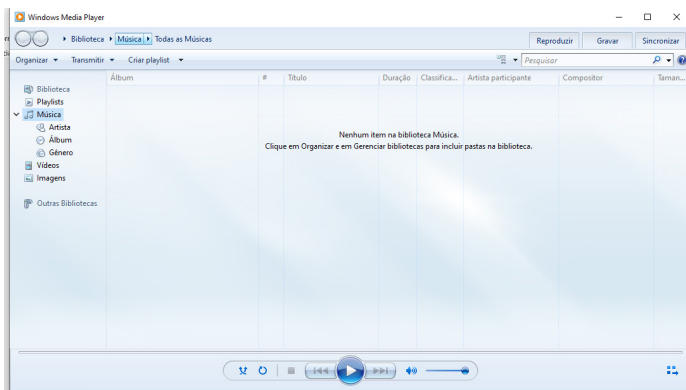


Uso dos menus



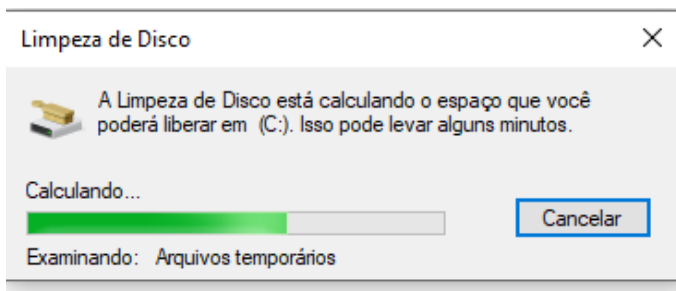
Programas e aplicativos e interação com o usuário
 Vamos separar esta interação do usuário por categoria para entendermos melhor as funções categorizadas.

– **Música e Vídeo:** Temos o Media Player como player nativo para ouvir músicas e assistir vídeos. O Windows Media Player é uma excelente experiência de entretenimento, nele pode-se administrar bibliotecas de música, fotografia, vídeos no seu computador, copiar CDs, criar playlists e etc., isso também é válido para o media center.

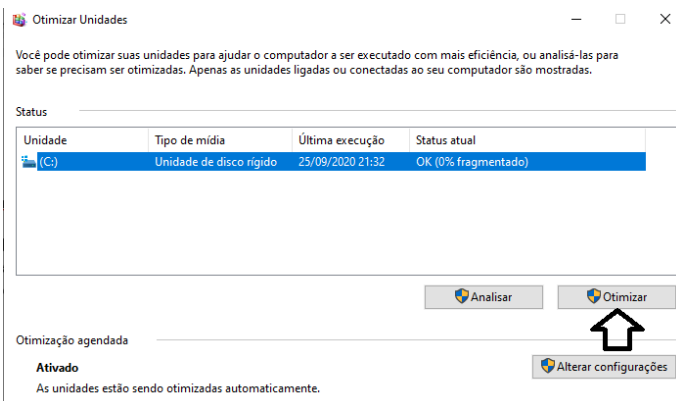


– **Ferramentas do sistema**

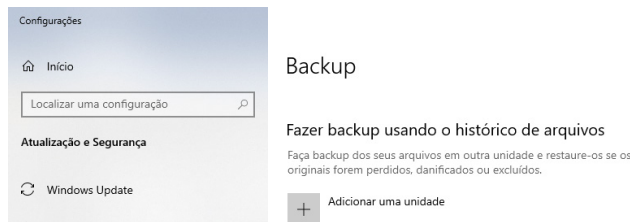
• **A limpeza de disco** é uma ferramenta importante, pois o próprio Windows sugere arquivos inúteis e podemos simplesmente confirmar sua exclusão.



• **O desfragmentador de disco** é uma ferramenta muito importante, pois conforme vamos utilizando o computador os arquivos ficam internamente desorganizados, isto faz que o computador fique lento. Utilizando o desfragmentador o Windows se reorganiza internamente tornando o computador mais rápido e fazendo com que o Windows acesse os arquivos com maior rapidez.

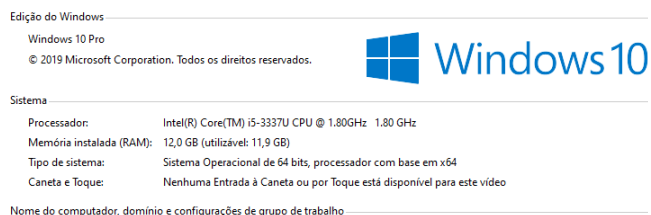


• **O recurso de backup** e restauração do Windows é muito importante pois pode ajudar na recuperação do sistema, ou até mesmo escolher seus arquivos para serem salvos, tendo assim uma cópia de segurança.

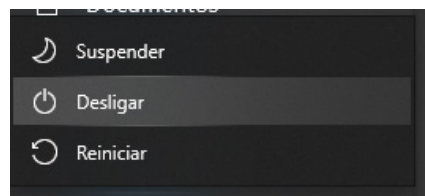


Inicialização e finalização

Exibir informações básicas sobre o computador



Quando fizermos login no sistema, entraremos direto no Windows, porém para desligá-lo devemos recorrer ao ícone:



APLICATIVOS DO PACOTE MICROSOFT OFFICE 2016 (WORD, EXCEL E POWER POINT)

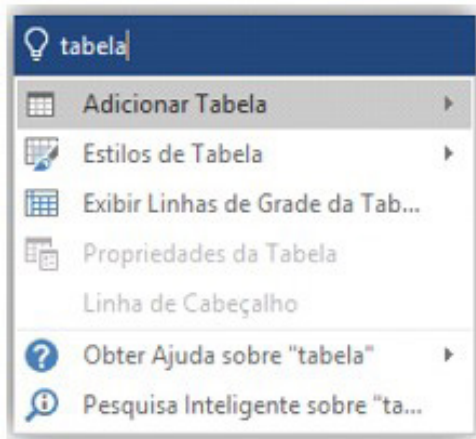
Essa versão de edição de textos vem com novas ferramentas e novos recursos para que o usuário crie, edite e compartilhe documentos de maneira fácil e prática¹.

O Word 2016 está com um visual moderno, mas ao mesmo tempo simples e prático, possui muitas melhorias, modelos de documentos e estilos de formatações predefinidos para agilizar e dar um toque de requinte aos trabalhos desenvolvidos. Trouxe pouquíssimas novidades, seguiu as tendências atuais da computação, permitindo o compartilhamento de documentos e possuindo integração direta com vários outros serviços da web, como Facebook, Flickr, Youtube, Onedrive, Twitter, entre outros.

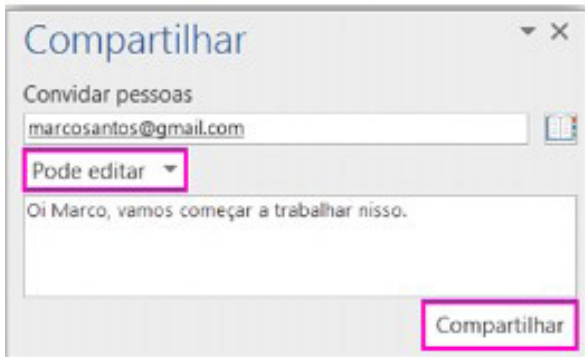
Novidades no Word 2016

– **Diga-me o que você deseja fazer:** facilita a localização e a realização das tarefas de forma intuitiva, essa nova versão possui a caixa Diga-me o que deseja fazer, onde é possível digitar um termo ou palavra correspondente a ferramenta ou configurações que procurar.

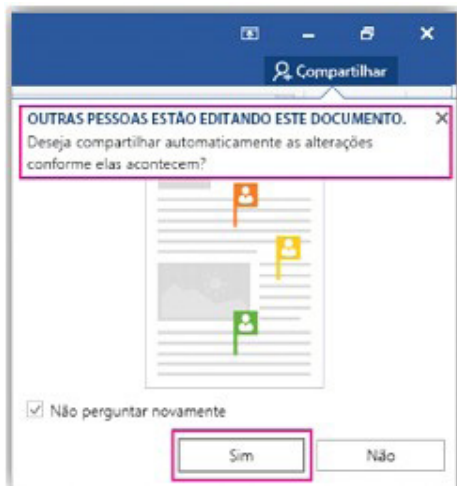
¹ <http://www.popescolas.com.br/eb/info/word.pdf>



– **Trabalhando em grupo, em tempo real:** permite que vários usuários trabalhem no mesmo documento de forma simultânea.

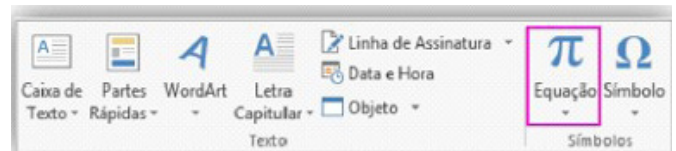


Ao armazenar um documento on-line no OneDrive ou no SharePoint e compartilhá-lo com colegas que usam o Word 2016 ou Word On-line, vocês podem ver as alterações uns dos outros no documento durante a edição. Após salvar o documento on-line, clique em Compartilhar para gerar um link ou enviar um convite por e-mail. Quando seus colegas abrem o documento e concordam em compartilhar automaticamente as alterações, você vê o trabalho em tempo real.



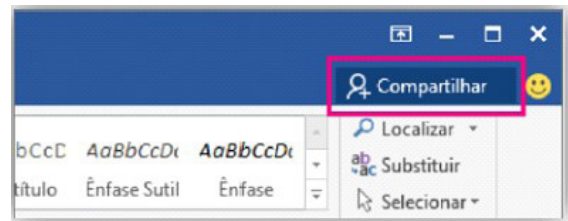
– **Pesquisa inteligente:** integra o Bing, serviço de buscas da Microsoft, ao Word 2016. Ao clicar com o botão do mouse sobre qualquer palavra do texto e no menu exibido, clique sobre a função Pesquisa Inteligente, um painel é exibido ao lado esquerdo da tela do programa e lista todas as entradas na internet relacionadas com a palavra digitada.

– **Equações à tinta:** se utilizar um dispositivo com tela sensível ao toque é possível desenhar equações matemáticas, utilizando o dedo ou uma caneta de toque, e o programa será capaz de reconhecer e incluir a fórmula ou equação ao documento.



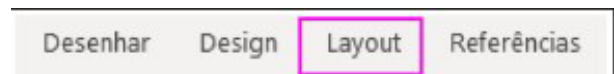
– **Histórico de versões melhorado:** vá até Arquivo > Histórico para conferir uma lista completa de alterações feitas a um documento e para acessar versões anteriores.

– **Compartilhamento mais simples:** clique em Compartilhar para compartilhar seu documento com outras pessoas no SharePoint, no OneDrive ou no OneDrive for Business ou para enviar um PDF ou uma cópia como um anexo de e-mail diretamente do Word.



– **Formatação de formas mais rápida:** quando você insere formas da Galeria de Formas, é possível escolher entre uma coleção de preenchimentos predefinidos e cores de tema para aplicar rapidamente o visual desejado.

– **Guia Layout:** o nome da Guia Layout da Página na versão 2010/2013 do Microsoft Word mudou para apenas Layout².



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Secretário de Escola

SECRETARIA: TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

A secretaria escolar desempenha um papel essencial dentro do ambiente educacional, sendo o setor responsável pela gestão administrativa e documental da escola. Ela atua como o ponto de apoio para a organização dos processos internos, desde a matrícula dos alunos até a expedição de documentos acadêmicos e históricos escolares. A eficiência dos procedimentos administrativos dentro de uma secretaria escolar reflete diretamente na qualidade do atendimento aos alunos, pais e professores, bem como na capacidade da instituição de cumprir com suas obrigações legais e organizacionais.

A utilização de técnicas administrativas adequadas é crucial para o bom funcionamento da secretaria, que deve lidar com um fluxo constante de informações e demandas. Organizar documentos, controlar prazos e garantir a precisão das informações são tarefas que exigem métodos estruturados e tecnologia de apoio. Assim, a secretaria escolar se estabelece como um ponto vital para garantir a regularidade das atividades acadêmicas, em conformidade com as normativas educacionais vigentes.

Principais Atribuições da Secretaria Escolar

A secretaria escolar possui várias responsabilidades, que podem ser classificadas em três grandes áreas: gestão de documentos, suporte ao corpo docente e discente, e atendimento ao público (alunos e responsáveis).

- **Gestão documental:** Este é o núcleo das atividades da secretaria, abrangendo o armazenamento, organização e atualização dos registros acadêmicos. São geridos documentos como histórico escolar, certificados, atas de reuniões e avaliações, e documentos administrativos. Além disso, a secretaria deve garantir a preservação adequada dos arquivos, sejam eles físicos ou digitais, e respeitar a legislação sobre proteção e confidencialidade de dados.

- **Controle de matrículas:** Outro ponto fundamental é a organização dos processos de matrícula e rematrícula. A secretaria escolar é responsável por garantir que os alunos estejam regularmente matriculados, dentro dos prazos e com toda a documentação necessária devidamente apresentada.

- **Suporte ao corpo docente e discente:** A secretaria também atua como suporte para a comunicação entre a direção, os professores, os alunos e seus responsáveis. Além disso, oferece suporte na organização de reuniões, conselhos de classe e eventos institucionais.

- **Expedição de documentos acadêmicos:** A emissão de documentos oficiais, como declarações de matrícula, históricos escolares e diplomas, também é uma atribuição crucial. Esses documentos são essenciais para a vida acadêmica dos alunos e devem ser emitidos de maneira precisa e eficiente.

Técnicas Administrativas na Secretaria Escolar

A organização e a eficiência são fatores chave para o sucesso de uma secretaria escolar. Algumas técnicas administrativas são essenciais para gerenciar o volume de informações e demandas que chegam diariamente. Entre as principais técnicas, destacam-se:

- **Organização de arquivos:** A gestão eficaz dos arquivos escolares requer uma estratégia clara para organizar tanto os documentos físicos quanto os digitais. Para os documentos físicos, é importante manter um arquivo cronológico ou alfabético, garantindo fácil acesso a informações relevantes. No caso dos documentos digitais, os sistemas de gestão de arquivos eletrônicos (GED) são fundamentais para o armazenamento seguro e a recuperação ágil de informações.

- **Gestão do tempo e de processos:** As atividades da secretaria escolar são regidas por prazos, como o período de matrículas, emissão de históricos e entrega de documentação. O uso de cronogramas e checklists pode ajudar a equipe a se manter organizada e a priorizar tarefas urgentes.

- **Uso de tecnologias de gestão escolar:** Os sistemas de gestão escolar (SIGE) automatizam muitos processos da secretaria, como matrículas, geração de boletins e emissão de certificados. A implementação dessas ferramentas otimiza o trabalho e minimiza erros, além de garantir maior transparência e controle sobre as informações acadêmicas.

Procedimentos Administrativos Comuns na Secretaria Escolar

Os procedimentos administrativos da secretaria escolar seguem um fluxo estabelecido, visando garantir que todos os processos ocorram de forma organizada e dentro das normas institucionais e legais. Alguns dos procedimentos mais comuns incluem:

- **Processo de matrícula e rematrícula:** A matrícula envolve diversas etapas, desde a entrega da documentação do aluno até a conferência e o registro das informações no sistema escolar. É necessário garantir que todos os documentos (como certidões, comprovantes de residência e históricos escolares) estejam completos e devidamente arquivados. O processo de rematrícula segue uma estrutura semelhante, mas com a atualização dos dados já existentes.

- **Transferência escolar:** Este procedimento envolve tanto a expedição de documentos para alunos que estão saindo da instituição quanto a recepção de documentos de alunos que estão ingressan-

do. A secretaria deve garantir que todos os registros estejam completos e que os dados sejam transferidos corretamente entre instituições.

- **Expedição de documentos acadêmicos:** A emissão de históricos escolares, certificados e declarações de matrícula é um dos serviços mais solicitados. Estes documentos precisam ser emitidos com a máxima precisão, observando os prazos e garantindo a autenticidade das informações.

Normas e Legislação Aplicáveis à Secretaria Escolar

A secretaria escolar opera dentro de um conjunto de normas e leis que regem suas atividades, com o objetivo de garantir que os procedimentos sejam conduzidos de forma adequada e dentro da legalidade. Algumas das normas mais relevantes incluem:

- **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB – Lei nº 9.394/1996):** Estabelece as diretrizes gerais para a educação no Brasil, regulando, entre outros pontos, a obrigatoriedade da manutenção de registros escolares atualizados e a expedição de documentos oficiais.

- **Normas dos Conselhos Estaduais de Educação:** Cada estado pode ter regulamentações específicas para o funcionamento das escolas, incluindo exigências documentais e procedimentos administrativos.

- **Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018):** A Lei Geral de Proteção de Dados afeta diretamente a gestão dos dados escolares, exigindo que a secretaria adote medidas para proteger a privacidade das informações pessoais de alunos e responsáveis.

Conclusão

A secretaria escolar é o centro administrativo de uma instituição educacional, responsável pela organização e gestão dos processos burocráticos e documentais. O uso de técnicas administrativas eficazes, aliado ao cumprimento rigoroso da legislação, garante a eficiência e a legalidade das atividades desenvolvidas. Com o avanço da tecnologia, as ferramentas digitais se tornaram aliadas fundamentais na modernização desses procedimentos, melhorando o fluxo de trabalho e a qualidade do atendimento. Para o futuro, o desafio será continuar incorporando inovações tecnológicas sem perder de vista a humanização e o cuidado no trato com alunos, pais e demais membros da comunidade escolar.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO; O ENFOQUE NA QUALIDADE

O atendimento ao cidadão, no contexto da secretaria escolar, envolve a interação diária com alunos, pais, responsáveis e membros da comunidade, todos em busca de informações, orientações e serviços relacionados à vida acadêmica. A secretaria é o coração administrativo da instituição de ensino, lidando com processos cruciais como matrículas, emissão de documentos e transferências. Por isso, a excelência no atendimento não é apenas um requisito desejável, mas uma necessidade para o funcionamento eficaz da escola.

A qualidade no atendimento implica em oferecer soluções ágeis, precisas e humanizadas, que atendam às expectativas dos usuários de maneira eficiente e cordial. Um bom atendimento garante a satisfação do cidadão, fortalece a imagem da instituição e contribui para o bom desempenho das atividades escolares. Nesse sentido, focar na qualidade dos serviços oferecidos pela secretaria escolar é fundamental para a promoção de um ambiente educacional positivo e organizado, onde as demandas são atendidas de forma clara e rápida.

Princípios da Qualidade no Atendimento Escolar

Para garantir excelência no atendimento ao cidadão, a secretaria escolar deve adotar princípios fundamentais de qualidade. Esses princípios são pilares que sustentam uma abordagem focada na satisfação do usuário e na eficiência dos processos.

- **Acessibilidade:** O atendimento deve ser fácil de acessar para todos os cidadãos. Isso significa garantir que as informações e os serviços estejam disponíveis em horários adequados e que haja múltiplos canais de comunicação, como atendimento presencial, telefônico e digital. Além disso, é importante garantir que as instalações físicas sejam acessíveis para pessoas com deficiência.

- **Clareza:** A comunicação entre os profissionais da secretaria e os cidadãos deve ser clara e objetiva. Instruções, respostas e orientações devem ser transmitidas de forma transparente, evitando jargões técnicos que possam dificultar a compreensão. A clareza facilita a resolução de demandas e minimiza mal-entendidos.

- **Empatia:** A secretaria escolar lida com diversos tipos de solicitações, muitas vezes de pais preocupados com a educação de seus filhos ou alunos que enfrentam problemas acadêmicos. Demonstrar empatia é essencial para criar um ambiente de confiança e acolhimento. Um atendimento humanizado ajuda a criar laços mais fortes entre a escola e a comunidade.

- **Eficiência:** A qualidade do atendimento também se mede pela eficiência com que os serviços são prestados. A resolução rápida e precisa das demandas, sem que o cidadão precise passar por processos burocráticos desnecessários, é um indicador de excelência. Isso exige processos bem estruturados e profissionais capacitados.

Esses princípios, quando aplicados de forma integrada, ajudam a secretaria escolar a não apenas atender as necessidades imediatas dos cidadãos, mas também a construir uma relação de longo prazo baseada na confiança e no respeito.

Técnicas e Boas Práticas no Atendimento ao Cidadão na Secretaria Escolar

O foco na qualidade do atendimento depende da aplicação de técnicas e boas práticas que garantam a satisfação e a eficiência. Algumas das melhores práticas que podem ser implementadas na secretaria escolar incluem:

- **Capacitação dos Profissionais:** Investir na formação contínua dos servidores que atuam na secretaria escolar é crucial. Eles devem ser capacitados para lidar com diferentes tipos de situações e demandas, sempre mantendo uma postura profissional e cordial.

Cursos de atendimento ao público, gestão de conflitos e comunicação interpessoal são exemplos de capacitações que podem melhorar significativamente a qualidade do serviço.

- **Comunicação Eficaz:** Saber se comunicar de forma clara e objetiva é fundamental. Os profissionais da secretaria precisam ouvir atentamente as demandas dos cidadãos (escuta ativa), explicar os procedimentos necessários de forma simples e estar sempre dispostos a esclarecer dúvidas. A cordialidade e a paciência são atributos que devem ser reforçados.

- **Resolução Rápida de Demandas:** O cidadão valoriza a agilidade no atendimento. Procedimentos simples, como a emissão de uma declaração de matrícula ou histórico escolar, devem ser realizados com rapidez. Para isso, a secretaria precisa contar com processos bem definidos e evitar burocracias desnecessárias. A padronização de certos procedimentos pode ajudar a garantir uma resposta rápida e eficaz.

Ao implementar essas boas práticas, a secretaria escolar assegura que os cidadãos se sintam acolhidos e que suas necessidades sejam atendidas de maneira ágil e eficiente, refletindo uma gestão escolar mais organizada e transparente.

Uso de Ferramentas Tecnológicas para Melhorar a Qualidade do Atendimento

A tecnologia tem se mostrado uma grande aliada para melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento ao cidadão na secretaria escolar. Algumas das ferramentas que podem ser implementadas incluem:

- **Sistemas de Gestão Escolar (SIGE):** Os sistemas de gestão escolar automatizam muitos dos processos administrativos, como matrículas, emissão de boletins e gerenciamento de documentos. Com essas ferramentas, é possível otimizar o fluxo de trabalho e reduzir erros, oferecendo um atendimento mais rápido e eficiente.

- **Atendimento Multicanal:** Utilizar diferentes canais de comunicação permite que a secretaria atenda as demandas de forma mais ágil. O uso de e-mails, sistemas de atendimento online e até aplicativos móveis facilita o acesso dos cidadãos aos serviços da secretaria, sem que precisem necessariamente comparecer fisicamente à escola.

- **Automação de Processos:** A automação de processos como a emissão de documentos e notificações de prazos de matrícula agiliza o atendimento e garante que o cidadão receba as informações necessárias no tempo correto. Isso reduz o tempo de espera e melhora a experiência do usuário.

Com o uso de ferramentas tecnológicas, a secretaria escolar pode otimizar a prestação de seus serviços, tornando o atendimento mais eficiente e minimizando falhas ou atrasos.

Desafios e Soluções para Manter a Excelência no Atendimento

Apesar dos avanços, a busca pela excelência no atendimento ao cidadão na secretaria escolar enfrenta alguns desafios:

- **Altas Demandas e Escassez de Recursos:** A secretaria escolar muitas vezes lida com um volume elevado de demandas em períodos críticos, como início do ano letivo e períodos de matrícula. Com recursos limitados, como falta de pessoal e infraestrutura inadequada, pode ser difícil atender a todas as solicitações de maneira eficiente.

- **Burocracia:** A burocracia excessiva em alguns processos administrativos pode ser um empecilho à agilidade e à qualidade do atendimento. Procedimentos complexos e morosos acabam gerando frustração nos cidadãos.

Para superar esses desafios, é necessário adotar estratégias de melhoria contínua, como a simplificação dos processos, o treinamento constante da equipe e o uso de tecnologias que automatizem e agilizem os serviços. A secretaria deve também buscar parcerias e soluções criativas para lidar com a escassez de recursos, otimizando o trabalho com o que está disponível.

Conclusão

A excelência no atendimento ao cidadão na secretaria escolar é um elemento central para o sucesso da gestão educacional. Ao aplicar princípios de acessibilidade, clareza, empatia e eficiência, a secretaria garante que alunos, pais e responsáveis tenham suas demandas atendidas de forma rápida e satisfatória. O uso de tecnologias e a capacitação dos profissionais são fatores determinantes para a melhoria contínua da qualidade no atendimento. Além disso, superar os desafios presentes, como a burocracia e a alta demanda, requer uma abordagem proativa e o compromisso de todos os envolvidos. A secretaria escolar, como ponto de contato direto com a comunidade, deve sempre buscar a inovação e a excelência, adaptando-se às novas necessidades e expectativas sociais.

O ATENDIMENTO PRESENCIAL E POR TELEFONE

A secretaria escolar é o principal ponto de contato entre a instituição de ensino e a comunidade. Responsável por fornecer informações, realizar matrículas, emitir documentos e atender diversas demandas, a secretaria deve garantir que o atendimento ao cidadão, seja ele presencial ou por telefone, seja eficiente e de alta qualidade. Esses canais são essenciais para que pais, alunos e responsáveis se sintam acolhidos e bem informados, facilitando a comunicação e a resolução de questões acadêmicas e administrativas. A forma como esse atendimento é conduzido reflete diretamente na percepção de qualidade da escola, tornando-se um fator crucial na construção de uma relação de confiança entre a instituição e a comunidade escolar.

Tanto o atendimento presencial quanto o telefônico possuem suas peculiaridades e desafios. Enquanto o atendimento presencial permite uma interação mais direta e personalizada, o atendimento telefônico requer habilidade em comunicação e resolução de problemas à distância. Ambos os canais precisam ser geridos com foco em eficiência, cordialidade e resolução rápida das demandas.

Características do Atendimento Presencial na Secretaria Escolar

O atendimento presencial na secretaria escolar envolve o contato direto com o cidadão, o que proporciona uma oportunidade valiosa de criar um ambiente acolhedor e de confiança. Algumas das principais características do atendimento presencial são:

- **Acolhimento e Empatia:** O atendimento presencial permite que o profissional da secretaria perceba expressões e gestos dos cidadãos, possibilitando uma comunicação mais efetiva. Mostrar empatia, ouvir com atenção e buscar entender as necessidades do cidadão são práticas que tornam o atendimento mais humanizado e eficiente.

- **Resolução Imediata de Problemas:** A presença física facilita a entrega de documentos e a resolução de questões que demandam a assinatura ou verificação de informações. Além disso, questões que exigem explicações detalhadas são melhor compreendidas no atendimento presencial, onde o cidadão pode receber orientações claras e diretas.

- **Postura Profissional:** É fundamental que o profissional mantenha uma postura educada, prestativa e paciente. A forma como o servidor se apresenta, tanto fisicamente quanto em sua atitude, impacta diretamente a percepção de qualidade do atendimento. Um bom atendimento presencial deve refletir organização, competência e disposição para ajudar.

- **Ambiente Organizado e Agradável:** Um ambiente limpo, organizado e bem sinalizado contribui para uma experiência positiva. O cidadão deve sentir-se confortável e bem recebido ao entrar na secretaria, com fácil acesso às informações e um tempo de espera minimizado.

Manter essas boas práticas no atendimento presencial é essencial para garantir que o cidadão se sinta valorizado e bem atendido, promovendo um ambiente escolar mais eficiente e colaborativo.

Atendimento Telefônico na Secretaria Escolar: Desafios e Oportunidades

O atendimento telefônico é uma alternativa prática para aqueles que não podem comparecer à secretaria escolar. Ele oferece agilidade e conveniência, mas também apresenta desafios, uma vez que a comunicação é feita à distância e carece dos elementos visuais presentes no atendimento presencial. Para garantir um atendimento de qualidade, é importante atentar-se a algumas práticas:

- **Comunicação Clara e Objetiva:** No atendimento telefônico, é crucial que a informação seja transmitida de forma clara e objetiva. O servidor precisa ser capaz de fornecer respostas precisas e diretas, utilizando uma linguagem compreensível para o cidadão, evitando termos técnicos que possam causar confusão.

- **Escuta Ativa:** Ao atender uma chamada, o profissional deve demonstrar paciência e atenção, permitindo que o cidadão explique sua solicitação sem interrupções. A escuta ativa garante que a demanda seja compreendida corretamente e minimiza o risco de equívocos na resposta.

- **Cordialidade e Paciência:** Mesmo sem o contato visual, a cordialidade deve ser evidente no tom de voz e na forma de tratar o cidadão. A paciência é essencial, especialmente em casos de dúvidas recorrentes ou problemas mais complexos. Um tom de voz calmo e solícito transmite segurança e profissionalismo.

- **Solução de Problemas à Distância:** O desafio do atendimento telefônico está na resolução de problemas sem a presença física do cidadão. Para isso, o profissional deve estar preparado para orientar o cidadão sobre os próximos passos, indicar documentos necessários e, se for o caso, direcioná-lo para o atendimento presencial ou digital, de forma que a solução seja encontrada rapidamente.

O atendimento telefônico também pode ser utilizado para esclarecer dúvidas rápidas e orientar sobre procedimentos, facilitando a vida dos cidadãos que preferem resolver questões sem precisar se deslocar até a escola.

Comparação entre Atendimento Presencial e Telefônico

Embora ambos os canais de atendimento sejam fundamentais, cada um oferece vantagens e limitações específicas. Abaixo, uma breve comparação entre os dois:

- Vantagens do Atendimento Presencial:

- Interação direta e mais humanizada.
- Facilidade para entregar e receber documentos.
- Maior clareza na comunicação devido à presença física.
- Possibilidade de resolver problemas mais complexos pessoalmente.

- Limitações do Atendimento Presencial:

- Exige deslocamento físico, o que pode ser inconveniente para alguns cidadãos.
- Tempo de espera pode ser maior em horários de pico.

- Vantagens do Atendimento Telefônico:

- Conveniência, permitindo que o cidadão obtenha informações sem sair de casa.
- Agilidade na resposta a dúvidas simples ou consultas rápidas.
- Redução do fluxo de pessoas na secretaria escolar, liberando o atendimento presencial para casos mais complexos.

- Limitações do Atendimento Telefônico:

- Comunicação restrita à voz, o que pode gerar dificuldades de compreensão.
- Resolução limitada em casos que demandam documentos físicos ou verificação presencial.
- Possibilidade de ruídos ou interferências na ligação.

Ao comparar os dois tipos de atendimento, fica claro que cada um tem seu papel específico e deve ser utilizado conforme a demanda do cidadão e a complexidade do serviço solicitado.

Estratégias para Integrar os Dois Tipos de Atendimento

Para garantir a eficiência e a qualidade no atendimento, é essencial que a secretaria escolar saiba integrar os dois canais de forma complementar. Algumas estratégias que podem ser adotadas incluem: