



ITAPEMA-SC

CÂMARA DE VEREADORES DE ITAPEMA
– SANTA CATARINA

Recepcionista

EDITAL N° 01/2023

CÓD: SL-060ST-23
7908433241935

Língua Portuguesa

1. Ortografia; Escrita de palavras	7
2. Linguagem Formal	7
3. Pronomes de Tratamento	9
4. Concordância Nominal e Verbal,.....	9
5. Classes Gramaticais,.....	10
6. Sintaxe.....	18
7. Leitura e interpretação de pequenos textos.....	21
8. Pressupostos e subentendidos.	25
9. Vícios de linguagem.	25
10. Ocorrência da Crase.....	26
11. Pontuação.....	27
12. Gênero masculino e feminino.	29
13. Formação do plural aos substantivos terminados em vogal.	30
14. Fonética: letra e fonema.....	31

Matemática

1. Números Reais: Conjuntos Numéricos, Desigualdade, Valor Absoluto, intervalos.....	57
2. Funções: Definição, Operações. Funções Elementares: Constante, do 1º grau, Modular, Quadrática, Polinomial e Racional..	58
3. Porcentagem,.....	65
4. Geometria,.....	66
5. Razão e Proporção,	70
6. Fatoração.	73
7. Resolução de problemas.....	75
8. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.....	76

Informática

1. Utilização e configurações básicas do Sistema Operacional Windows.	89
2. Utilização: Word, Excel, PowerPoint e suas respectivas versões posteriores.	102
3. Impressão.	107
4. Noções de segurança para Internet.....	108
5. Noções básicas de navegação na Internet (Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox e suas respectivas versões posteriores).....	109

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

1. Ética profissional	115
1. Sigilo profissional	119
2. Postura profissional.....	120
3. Atendimento ao público. Atendimento telefônico. O papel do atendimento nas organizações. Características adequadas ao profissional de atendimento ao público.	120
4. Correio eletrônico	133
5. Deveres e responsabilidades	135
6. Atendimento telefônico	136
7. Habilidades de transmissão e recepção da informação.....	136
8. Etiqueta no trabalho.	139
9. Comunicação: conceitos, importância. Comunicação assertiva, comunicação passiva e comunicação agressiva	137
10. Cuidados com o ambiente de trabalho.....	142
11. Noções de segurança do trabalho	146
12. ergonomia.....	149

Ouvindo e lendo é que você aprenderá a falar e a escrever bem. Procure ler muito, ler bons autores, para redigir bem.

A aprendizagem da língua inicia-se em casa, no contexto familiar, que é o primeiro círculo social para uma criança. A criança imita o que ouve e aprende, aos poucos, o vocabulário e as leis combinatórias da língua. Um falante ao entrar em contato com outras pessoas em diferentes ambientes sociais como a rua, a escola e etc., começa a perceber que nem todos falam da mesma forma. Há pessoas que falam de forma diferente por pertencerem a outras cidades ou regiões do país, ou por fazerem parte de outro grupo ou classe social. Essas diferenças no uso da língua constituem as variedades linguísticas.

Certas palavras e construções que empregamos acabam denunciando quem somos socialmente, ou seja, em que região do país nascemos, qual nosso nível social e escolar, nossa formação e, às vezes, até nossos valores, círculo de amizades e hobbies. O uso da língua também pode informar nossa timidez, sobre nossa capacidade de nos adaptarmos às situações novas e nossa insegurança.

A norma culta é a variedade linguística ensinada nas escolas, contida na maior parte dos livros, registros escritos, nas mídias televisivas, entre outros. Como variantes da norma padrão aparecem: a linguagem regional, a gíria, a linguagem específica de grupos ou profissões. O ensino da língua culta na escola não tem a finalidade de condenar ou eliminar a língua que falamos em nossa família ou em nossa comunidade. O domínio da língua culta, somado ao domínio de outras variedades linguísticas, torna-nos mais preparados para nos comunicarmos nos diferentes contextos lingüísticos, já que a linguagem utilizada em reuniões de trabalho não deve ser a mesma utilizada em uma reunião de amigos no final de semana.

Portanto, saber usar bem uma língua equivale a saber empregá-la de modo adequado às mais diferentes situações sociais de que participamos.

A norma culta é responsável por representar as práticas linguísticas embasadas nos modelos de uso encontrados em textos formais. É o modelo que deve ser utilizado na escrita, sobretudo nos textos não literários, pois segue rigidamente as regras gramaticais. A norma culta conta com maior prestígio social e normalmente é associada ao nível cultural do falante: quanto maior a escolarização, maior a adequação com a língua padrão.

Exemplo:

Venho solicitar a atenção de Vossa Excelência para que seja conjurada uma calamidade que está prestes a desabar em cima da juventude feminina do Brasil. Refiro-me, senhor presidente, ao movimento entusiasta que está empolgando centenas de moças, atraindo-as para se transformarem em jogadoras de futebol, sem se levar em conta que a mulher não poderá praticar este esporte violento sem afetar, seriamente, o equilíbrio fisiológico de suas funções orgânicas, devido à natureza que dispôs a ser mãe.

A Linguagem Popular ou Coloquial

É aquela usada espontânea e fluentemente pelo povo. Mostra-se quase sempre rebelde à norma gramatical e é carregada de vícios de linguagem (solecismo – erros de regência e concordância; barbarismo – erros de pronúncia, grafia e flexão; ambiguidade; cacofonia; pleonismo), expressões vulgares, gírias e preferência pela coordenação, que ressalta o caráter oral e popular da língua. A linguagem popular está presente nas conversas familiares ou entre amigos, anedotas, irradiação de esportes, programas de TV e auditório, novelas, na expressão dos esta dos emocionais etc.

Dúvidas mais comuns da norma culta

Perca ou perda

Isto é uma perda de tempo ou uma perca de tempo? Tomara que ele não perca o ônibus ou não perda o ônibus? Quais são as frases corretas com perda e perca? Certo: Isto é uma perda de tempo.

Embaixo ou em baixo

O gato está embaixo da mesa ou em baixo da mesa? Continuarei falando em baixo tom de voz ou embaixo tom de voz? Quais são as frases corretas com embaixo e em baixo? Certo: O gato está embaixo da cama

Ver ou vir

A dúvida no uso de ver e vir ocorre nas seguintes construções: Se eu ver ou se eu vir? Quando eu ver ou quando eu vir? Qual das frases com ver ou vir está correta? Se eu vir você lá fora, você vai ficar de castigo!

Onde ou aonde

Os advérbios onde e aonde indicam lugar: Onde você está? Aonde você vai? Qual é a diferença entre onde e aonde? Onde indica permanência. É sinônimo de em que lugar. Onde, Em que lugar Fica?

Como escrever o dinheiro por extenso?

Os valores monetários, regra geral, devem ser escritos com algarismos: R\$ 1,00 ou R\$ 1 R\$ 15,00 ou R\$ 15 R\$ 100,00 ou R\$ 100 R\$ 1400,00 ou R\$ 1400.

Obrigado ou obrigada

Segundo a gramática tradicional e a norma culta, o homem ao agradecer deve dizer obrigado. A mulher ao agradecer deve dizer obrigada.

Mal ou mau

Como essas duas palavras são, maioritariamente, pronunciadas da mesma forma, são facilmente confundidas pelos falantes. Qual a diferença entre mal e mau? Mal é um advérbio, antônimo de bem. Mau é o adjetivo contrário de bom.

“Vir”, “Ver” e “Vier”

A conjugação desses verbos pode causar confusão em algumas situações, como por exemplo no futuro do subjuntivo. O correto é, por exemplo, “quando você o vir”, e não “quando você o ver”.

Já no caso do verbo “ir”, a conjugação correta deste tempo verbal é “quando eu vier”, e não “quando eu vir”.

“Ao invés de” ou “em vez de”

“Ao invés de” significa “ao contrário” e deve ser usado apenas para expressar oposição.

Por exemplo: Ao invés de virar à direita, virei à esquerda.

Já “em vez de” tem um significado mais abrangente e é usado principalmente como a expressão “no lugar de”. Mas ele também pode ser usado para exprimir oposição. Por isso, os linguistas recomendam usar “em vez de” caso esteja na dúvida.

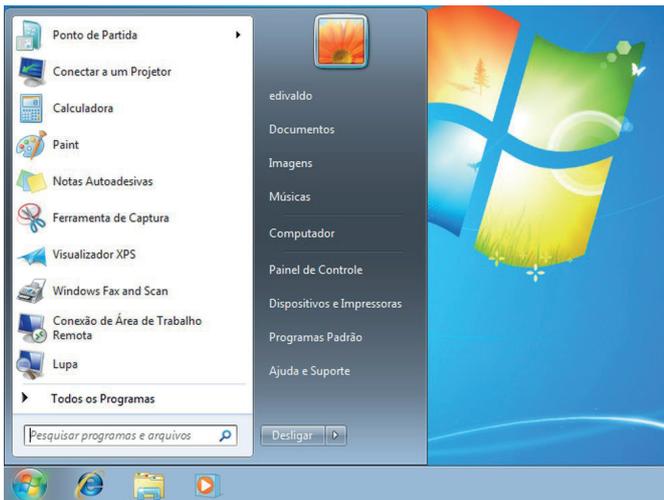
Por exemplo: Em vez de ir de ônibus para a escola, fui de bicicleta.

Botão Iniciar



Botão Iniciar⁵

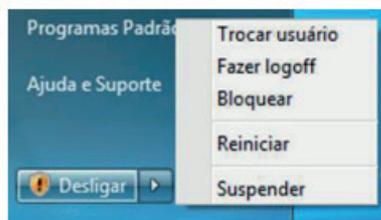
o botão Iniciar é o principal elemento da Barra de Tarefas. Ele dá acesso ao Menu Iniciar, de onde se podem acessar outros menus que, por sua vez, acionam programas do Windows. Ao ser acionado, o botão Iniciar mostra um menu vertical com várias opções.



Menu Iniciar.⁶

Desligando o computador

O novo conjunto de comandos permite Desligar o computador, Bloquear o computador, Fazer Logoff, Trocar Usuário, Reiniciar, Suspender ou Hibernar.



Ícones

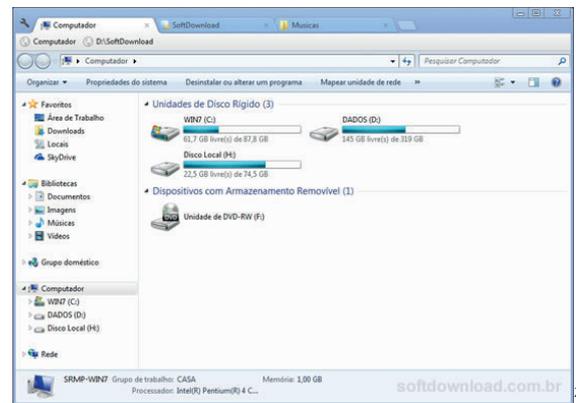
Representação gráfica de um arquivo, pasta ou programa. Você pode adicionar ícones na área de trabalho, assim como pode excluir. Alguns ícones são padrões do Windows: Computador, Painel de Controle, Rede, Lixeira e a Pasta do usuário.

Windows Explorer

No computador, para que tudo fique organizado, existe o Windows Explorer. Ele é um programa que já vem instalado com o Windows e pode ser aberto através do Botão Iniciar ou do seu ícone na barra de tarefas.

Este é um dos principais utilitários encontrados no Windows 7. Permite ao usuário enxergar de forma interessante a divisão organizada do disco (em pastas e arquivos), criar outras pastas, movê-las, copiá-las e até mesmo apagá-las.

Com relação aos arquivos, permite protegê-los, copiá-los e movê-los entre pastas e/ou unidades de disco, inclusive apagá-los e também renomeá-los. Em suma, é este o programa que disponibiliza ao usuário a possibilidade de gerenciar todos os seus dados gravados.



Uma das novidades do Windows 7 são as Bibliotecas. Por padrão já consta uma na qual você pode armazenar todos os seus arquivos e documentos pessoais/trabalho, bem como arquivos de músicas, imagens e vídeos. Também é possível criar outra biblioteca para que você organize da forma como desejar.



Bibliotecas no Windows 7.⁸

cia/2010/12/como-aumentar-o-tamanho-das-miniaturas-da-taskbar-do-windows-7.html

5 Fonte: <https://br.ign.com/tech/47262/news/suporte-oficial-ao-windows-vista-acaba-em-11-de-abril>

6 Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2019/04/como-deixar-a-interface-do-windows-10-parecida-com-o-windows-7.html>

7 Fonte: <https://www.softdownload.com.br/adicione-guias-windows-explorer-clover-2.html>

8 Fonte: <https://www.tecmundo.com.br/musica/3612-dicas-do-windows-7-aprenda-a-usar-o-recurso-bibliotecas.htm>

É importante que o sigilo profissional é encontrado em diversos dispositivos legais como a Constituição Federal, Código Civil, Código Penal, entre outros.

Constitucionalmente, ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo, senão em virtude da lei, e que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Esse entendimento norteia os dispositivos legais que se referem ao sigilo profissional.

Estado e o Sigilo Profissional

O Estado é a forma social mais abrangente, a sociedade de fins gerias que permite o desenvolvimento, em seu seio, das individualidades e das demais sociedades, chamadas de fins particulares. O Estado, como pessoa, é uma ficção, é um arranjo formulado pelos homens para organizar a sociedade e disciplinar o poder visando que todos possam se realizar em plenitude, atingindo suas finalidades particulares.

O Estado tem um valor ético, de modo que sua atuação deve se guiar pela moral idônea. Mas não é propriamente o Estado que é aético, porque ele é composto por homens. Assim, falta ética ou não aos homens que o compõem.

Alguns cidadãos recebem poderes e funções específicas dentro da administração pública, passando a desempenhar um papel de fundamental interesse para o Estado. Quando estiver nessa condição, mais ainda, será exigido o respeito à ética. Afinal, o Estado é responsável pela manutenção da sociedade, que espera dele uma conduta ílibada e transparente.

POSTURA PROFISSIONAL.

Dentro de uma corporação, a postura profissional é a combinação entre as características particulares de um indivíduo e suas atitudes dentro do ambiente de trabalho. A postura de um indivíduo é formada por sua conduta, valores, ética, crenças, hábitos, conhecimentos e, principalmente, suas atitudes.

Existe uma postura adequada para cada tipo de trabalho, mas de maneira geral, algumas práticas contribuem para que o colaborador seja visto com um verdadeiro profissional em todos os ambientes.

- As relações interpessoais, a forma como o indivíduo se relaciona com os demais stakeholders e colaboradores de uma empresa, compõem conexões fundamentais para passar uma boa imagem profissional;

- Uma boa postura física também envia a mensagem ao outro de autoconfiança e, portanto, confiança em seu próprio trabalho, o que também é crucial para uma boa postura profissional;

- As vestimentas são um aspecto não-verbal que influenciam a forma como as pessoas enxergarão o indivíduo dentro de determinado ambiente de trabalho; ela age, muitas vezes, como um cartão de visita e, se feita de forma adequada aos padrões profissionais, transmite profissionalismo em qualquer situação, mesmo andando na rua, em um ambiente fora do próprio trabalho;

- Tratar das próprias questões durante o período de trabalho é um exemplo do que não fazer, um colaborador com postura profissional não responde e-mails, mensagens ou realiza telefonemas de cunho pessoal durante o expediente; os aparelhos celulares podem

ser grandes inimigos da produtividade e tem potencial para desviar o foco dos que desejam ter um bom desempenho e serem bem vistos no trabalho.

- Fofocas, rumores e qualquer tipo de propagação de informação desnecessária sobre colegas de trabalho podem atrapalhar o andamento de equipes inteiras, além de denunciar uma gritante falta de profissionalismo, pois quanto mais homogêneas e orgânicas são as relações entre os membros de uma empresa, maiores são as chances desta ser bem sucedida e obter melhores resultados; este tipo maléfico de conversa, no entanto, pode contaminar o ambiente e torná-lo tóxico.

Estas dicas e observações sobre postura profissional e relações interpessoais, apesar de úteis, configuram apenas uma pequena parte da discussão deste tema. Mas devem ser levadas em consideração de maneira geral, apesar de cada empresa possuir seus próprios valores e códigos de conduta — que são excelentes formas de adquirir uma postura mais profissional e adequada para seu ambiente de trabalho, mas que devem vir acompanhadas do bom senso e da ética em toda e qualquer situação.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO. ATENDIMENTO TELEFÔNICO. O PAPEL DO ATENDIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES. CARACTERÍSTICAS ADEQUADAS AO PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Quando se fala em comunicação interna organizacional, automaticamente relaciona ao profissional de Relações Públicas, pois ele é o responsável pelo relacionamento da empresa com os seus diversos públicos (internos, externos e misto).

As organizações têm passado por diversas mudanças buscando a modernização e a sobrevivência no mundo dos negócios. Os maiores objetivos dessas transformações são: tornar a empresa competitiva, flexível, capaz de responder as exigências do mercado, reduzindo custos operacionais e apresentando produtos competitivos e de qualidade.

A reestruturação das organizações gerou um público interno de novo perfil. Hoje, os empregados são muito mais conscientes, responsáveis, inseridos e atentos às cobranças das empresas em todos os setores. Diante desse novo modelo organizacional, é que se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de negócios da empresa com os seus públicos. Sendo assim, fica claro que esse profissional tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização.

A comunicação interna, portanto, deve ser entendida como um feixe de propostas bem encadeadas, abrangentes, coisa significativamente maior que um simples programa de comunicação impressa. Para que se desenvolva em toda sua plenitude, as empresas estão a exigir profissionais de comunicação sistêmicos, abertos, treinados, com visões integradas e em permanente estado de alerta para as ameaças e oportunidades ditadas pelo meio ambiente.

Percebe-se com isso, a multivariabilidade das funções dos Relações Públicas: estratégica, política, institucional, mercadológica, social, comunitária, cultural, etc.; atuando sempre para cumprir os objetivos da organização e definir suas políticas gerais de relacionamento.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- (C) Falar de maneira cordial, clara e precisa.
(D) Dedicar atenção ao cliente.

6. ANO: 2019 BANCA: FEPESE ÓRGÃO: PREFEITURA DE BOMBINHAS – SC

Analise as afirmativas abaixo que tratam da elaboração de documentos oficiais:

- 1 – Ofícios devem conter cabeçalho, identificação do expediente, local e data e endereçamento.
2 – Ofícios devem conter cabeçalho, data e local, endereçamento e código de orçamentário de despesa.
3 – A identificação do expediente não é necessária em ofícios.
4 – A identificação do signatário é essencial em um ofício.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas corretas.

- (A) É correta apenas a afirmativa 1.
(B) É correta apenas a afirmativa 2.
(C) É correta apenas a afirmativa 4.
(D) São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
(E) São corretas apenas as afirmativas 2 e 3.

7. ANO: 2019 BANCA: FUNDEP (GESTÃO DE CONCURSOS) ÓRGÃO: PREFEITURA DE UBERLÂNDIA – MG

São procedimentos que compõem a segunda fase da gestão de documentos, exceto:

- (A) Utilização de técnicas específicas de classificação e organização.
(B) Promoção da eliminação periódica dos documentos que já tenham cumprido os prazos de guarda e não possuam valor secundário.
(C) Gestão de arquivos correntes e intermediários.
(D) Utilização de métodos de controle relacionados às atividades de protocolo.

8. ANO: 2019 BANCA: IADES ÓRGÃO: AL-GO

Um dos requisitos da qualidade no atendimento ao público interno e externo é a qualidade da comunicação e informação. Acerca do exposto, assinale a alternativa que indica atributos da informação que contribuem para a qualidade dos serviços prestados ao público interno e externo.

- (A) A informação deve ser ampla, genérica e abrangente.
(B) A informação deve ser precisa, útil e confiável.
(C) A informação deve se primar pela rapidez e agilidade, a despeito da precisão e da validade.
(D) A informação deve ser relevante, isto é, quanto mais informação fornecida a respeito de um tema ou assunto, melhor.
(E) A informação deve ser fornecida em linguagem especializada, com detalhes técnicos que superem as expectativas e a capacidade de compreensão de um leigo.

GABARITO

1	A
2	CERTO
3	D
4	D
5	B
6	D
7	B
8	B

ANOTAÇÕES