



PEDREIRA - SP

FUNBEPE - FUNDAÇÃO BENEFICENTE DE
PEDREIRA

Recepcionista I

FUNDAÇÃO BENEFICENTE DE PEDREIRA
– FUNBEPE PROCESSO SELETIVO PARA
EMPREGOS PERMANENTES 01/2024

CÓD: SL-020JH-24
7908433256113

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários)	7
2. Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.....	9
3. Pontuação.....	10
4. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: cargo e sentido que imprimem às relações que estabelecem	12
5. Concordância verbal e nominal	23
6. Regência verbal e nominal.....	24
7. Colocação pronominal	27
8. Crase	28
9. Processo de formação das palavras	29
10. Coesão	30
11. Ortografia.....	31

Matemática e Raciocínio Lógico

1. Operações com números reais	41
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum.....	43
3. Razão e proporção	44
4. Regra de três simples e composta	46
5. Porcentagem. Juro simples	47
6. Média aritmética simples e ponderada	48
7. Sistema de equações do 1º grau.....	49
8. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos	50
9. Sistemas de medidas usuais	54
10. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras	57
11. Resolução de situações-problema	64
12. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Estruturas lógicas, lógicas de argumentação	67
13. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figurada, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição. Sequências.....	74
14. diagramas lógicos.....	75

Noções de Informática

1. MS-Windows modernos: 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	83
2. MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	107

ÍNDICE

3. MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, cargos e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados	116
4. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.....	123
5. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos	130
6. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas	133

Conhecimentos Específicos Recepcionista I

1. Técnicas de Comunicação	139
2. Qualidade no atendimento ao público	141
3. Formas de atendimento ao público e ao telefone;	144
4. Assiduidade.....	146
5. Disciplina na execução dos trabalhos	147
6. Relações Humanas no trabalho	149
7. Noções de Protocolo; O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento; Classificação da Correspondência	152
8. Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc	172
9. Serviço Postal.....	191
10. Utilização da copiadora.....	200
11. Telefones úteis e de emergência.....	200
12. Livro de registro de correspondência	201
13. Transferência de chamadas telefônicas em PABX	202
14. Uso do correio de voz	202
15. Imagem profissional.....	203
16. Sigilo profissional	205
17. Conhecimentos em Microsoft Word e Microsoft Excel - Uso do Correio Eletrônico e da Internet.....	206

LÍNGUA PORTUGUESA

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

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Comentário da questão:

Em “A” o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade. = afirmativa correta.

Em “B” o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis. = afirmativa incorreta.

Em “C” o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições. = afirmativa correta.

Em “D” além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentemente ou temporárias”. = afirmativa correta.

Em “E” este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes. = afirmativa correta.

Resposta: Logo, a Letra B é a resposta Certa para essa questão, visto que é a única que contém uma afirmativa incorreta sobre o texto.

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

Detecção de características e pormenores que identifiquem o texto dentro de um estilo de época

Principais características do texto literário

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

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

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

Ficcionalidade: os textos baseiam-se no real, transfigurando-o, recriando-o.

Aspecto subjetivo: o texto apresenta o olhar pessoal do artista, suas experiências e emoções.

Ênfase na função poética da linguagem: o texto literário manipula a palavra, revestindo-a de caráter artístico.

Plurissignificação: as palavras, no texto literário, assumem vários significados.

Principais características do texto não literário

Apresenta peculiaridades em relação a linguagem literária, entre elas o emprego de uma linguagem convencional e denotativa.

Ela tem como função informar de maneira clara e sucinta, desconsiderando aspectos estilísticos próprios da linguagem literária.

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

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

Gêneros Discursivos

Romance: descrição longa de ações e sentimentos de personagens fictícios, podendo ser de comparação com a realidade ou totalmente irreal. A diferença principal entre um romance e uma

novela é a extensão do texto, ou seja, o romance é mais longo. No romance nós temos uma história central e várias histórias secundárias.

Conto: obra de ficção onde é criado seres e locais totalmente imaginário. Com linguagem linear e curta, envolve poucas personagens, que geralmente se movimentam em torno de uma única ação, dada em um só espaço, eixo temático e conflito. Suas ações encaminham-se diretamente para um desfecho.

Novela: muito parecida com o conto e o romance, diferenciado por sua extensão. Ela fica entre o conto e o romance, e tem a história principal, mas também tem várias histórias secundárias. O tempo na novela é baseada no calendário. O tempo e local são definidos pelas histórias dos personagens. A história (enredo) tem um ritmo mais acelerado do que a do romance por ter um texto mais curto.

Crônica: texto que narra o cotidiano das pessoas, situações que nós mesmos já vivemos e normalmente é utilizado a ironia para mostrar um outro lado da mesma história. Na crônica o tempo não é relevante e quando é citado, geralmente são pequenos intervalos como horas ou mesmo minutos.

Poesia: apresenta um trabalho voltado para o estudo da linguagem, fazendo-o de maneira particular, refletindo o momento, a vida dos homens através de figuras que possibilitam a criação de imagens.

Editorial: texto dissertativo argumentativo onde expressa a opinião do editor através de argumentos e fatos sobre um assunto que está sendo muito comentado (polêmico). Sua intenção é convencer o leitor a concordar com ele.

Entrevista: texto expositivo e é marcado pela conversa de um entrevistador e um entrevistado para a obtenção de informações. Tem como principal característica transmitir a opinião de pessoas de destaque sobre algum assunto de interesse.

Cantiga de roda: gênero empírico, que na escola se materializa em uma concretude da realidade. A cantiga de roda permite as crianças terem mais sentido em relação a leitura e escrita, ajudando os professores a identificar o nível de alfabetização delas.

Receita: texto instrucional e injuntivo que tem como objetivo de informar, aconselhar, ou seja, recomendam dando uma certa liberdade para quem recebe a informação.

SINÔNIMOS E ANTÔNIMOS. SENTIDO PRÓPRIO E FIGURADO DAS PALAVRAS

Visão Geral: o significado das palavras é objeto de estudo da semântica, a área da gramática que se dedica ao sentido das palavras e também às relações de sentido estabelecidas entre elas.

Denotação e conotação

Denotação corresponde ao sentido literal e objetivo das palavras, enquanto a conotação diz respeito ao sentido figurado das palavras. Exemplos:

“O gato é um animal doméstico.”

“Meu vizinho é um gato.”

No primeiro exemplo, a palavra gato foi usada no seu verdadeiro sentido, indicando uma espécie real de animal. Na segunda frase, a palavra gato faz referência ao aspecto físico do vizinho, uma forma de dizer que ele é tão bonito quanto o bichano.

Hiperonímia e hiponímia

Dizem respeito à hierarquia de significado. Um hiperônimo, palavra superior com um sentido mais abrangente, engloba um hipônimo, palavra inferior com sentido mais restrito.

Exemplos:

– Hiperônimo: mamífero – hipônimos: cavalo, baleia.

– Hiperônimo: jogo – hipônimos: xadrez, baralho.

Polissemia e monosssemia

A polissemia diz respeito ao potencial de uma palavra apresentar uma multiplicidade de significados, de acordo com o contexto em que ocorre. A monosssemia indica que determinadas palavras apresentam apenas um significado. Exemplos:

– “Língua”, é uma palavra polissêmica, pois pode por um idioma ou um órgão do corpo, dependendo do contexto em que é inserida.

– A palavra “decalitro” significa medida de dez litros, e não tem outro significado, por isso é uma palavra monossêmica.

Sinonímia e antonímia

A sinonímia diz respeito à capacidade das palavras serem semelhantes em significado. Já antonímia se refere aos significados opostos. Desse modo, por meio dessas duas relações, as palavras expressam proximidade e contrariedade.

Exemplos de palavras sinônimas: morrer = falecer; rápido = veloz.

Exemplos de palavras antônimas: morrer x nascer; pontual x atrasado.

Homonímia e paronímia

A homonímia diz respeito à propriedade das palavras apresentarem: semelhanças sonoras e gráficas, mas distinção de sentido (palavras homônimas), semelhanças homófonas, mas distinção gráfica e de sentido (palavras homófonas) semelhanças gráficas, mas distinção sonora e de sentido (palavras homógrafas). A paronímia se refere a palavras que são escritas e pronunciadas de forma parecida, mas que apresentam significados diferentes. Veja os exemplos:

– Palavras homônimas: caminho (itinerário) e caminho (verbo caminhar); morro (monte) e morro (verbo morrer).

– Palavras homófonas: apressar (tornar mais rápido) e apreçar (definir o preço); arrochar (apertar com força) e arroxar (tornar roxo).

– Palavras homógrafas: apoio (suporte) e apoiar (verbo apoiar); boto (golfinho) e boto (verbo botar); choro (pranto) e choro (verbo chorar).

– Palavras parônimas: apóstrofe (figura de linguagem) e apóstrofo (sinal gráfico), comprimento (tamanho) e cumprimento (saudação).

PONTUAÇÃO

— Visão Geral

O sistema de pontuação consiste em um grupo de sinais gráficos que, em um período sintático, têm a função primordial de indicar um nível maior ou menor de coesão entre estruturas e, ocasionalmente, manifestar as propriedades da fala (prosódias) em um discurso redigido. Na escrita, esses sinais substituem os gestos e as expressões faciais que, na linguagem falada, auxiliam a compreensão da frase.

O emprego da pontuação tem as seguintes finalidades:

- Garantir a clareza, a coerência e a coesão interna dos diversos tipos textuais;
- Garantir os efeitos de sentido dos enunciados;
- Demarcar das unidades de um texto;
- Sinalizar os limites das estruturas sintáticas.

— Sinais de pontuação que auxiliam na elaboração de um enunciado

Vírgula

De modo geral, sua utilidade é marcar uma pausa do enunciado para indicar que os termos por ela isolados, embora compartilhem da mesma frase ou período, não compõem unidade sintática. Mas, se, ao contrário, houver relação sintática entre os termos, estes não devem ser isolados pela vírgula. Isto quer dizer que, ao mesmo tempo que existem situações em que a vírgula é obrigatória, em outras, ela é vetada. Confira os casos em que a vírgula **deve** ser empregada:

• No interior da sentença

- 1 – Para separar elementos de uma enumeração e repetição:

ENUMERAÇÃO
Adicione leite, farinha, açúcar, ovos, óleo e chocolate.
Paguei as contas de água, luz, telefone e gás.

REPETIÇÃO
Os arranjos estão lindos, lindos!
Sua atitude foi, muito, muito, muito indelicada.

- 2 – Isolar o *vocativo*

“Crianças, venham almoçar!”
 “Quando será a prova, professora?”

- 3 – Separar *apostos*

“O ladrão, *menor de idade*, foi apreendido pela polícia.”

- 4 – Isolar *expressões explicativas*:

“As CPIs que terminaram em pizza, *ou seja*, ninguém foi responsabilizado.”

- 5 – Separar *conjunções intercaladas*

“Não foi explicado, *porém*, o porquê das falhas no sistema.”

- 6 – Isolar o *adjunto adverbial* anteposto ou intercalado:
 “Amanhã *pela manhã*, faremos o comunicado aos funcionários do setor.”

“Ele foi visto, *muitas vezes*, vagando desorientado pelas ruas.”

- 7 – Separar o *complemento pleonástico antecipado*:

“Estas *alegações*, não as considero legítimas.”

- 8 – Separar termos coordenados assindéticos (não conectadas por conjunções)

“Os seres vivos nascem, crescem, reproduzem-se, morrem.”

- 9 – Isolar o *nome de um local* na indicação de datas:

“São Paulo, 16 de outubro de 2022”.

- 10 – Marcar a *omissão* de um termo:

“Eu faço o recheio, e você, a cobertura.” (omissão do verbo “fazer”).

• Entre as sentenças

- 1 – Para separar as orações subordinadas adjetivas explicativas
 “Meu aluno, que mora no exterior, fará aulas remotas.”

- 2 – Para separar as orações coordenadas sindéticas e assindéticas, com exceção das orações iniciadas pela conjunção “e”:
 “Liguei para ela, expliquei o acontecido e pedi para que nos ajudasse.”

- 3 – Para separar as orações substantivas que antecedem a principal:

“Quando será publicado, ainda não foi divulgado.”

- 4 – Para separar orações subordinadas adverbiais desenvolvidas ou reduzidas, especialmente as que antecedem a oração principal:

Reduzida	Por ser sempre assim, ninguém dá atenção!
Desenvolvida	Porque é sempre assim, já ninguém dá atenção!

- 5 – Separar as sentenças intercaladas:

“Querida, disse o esposo, estarei todos os dias aos pés do seu leito, até que você se recupere por completo.”

• Antes da conjunção “e”

- 1 – Emprega-se a vírgula quando a conjunção “e” adquire valores que não expressam adição, como consequência ou diversidade, por exemplo.

“Argumentou muito, e não conseguiu convencer-me.”

- 2 – Utiliza-se a vírgula em casos de polissíndeto, ou seja, sempre que a conjunção “e” é reiterada com a finalidade de destacar alguma ideia, por exemplo:

“(…) e os desenrolamentos, e os incêndios, e a fome, e a sede; e dez meses de combates, e cem dias de cancionero contínuo; e o esmagamento das ruínas...” (Euclides da Cunha)

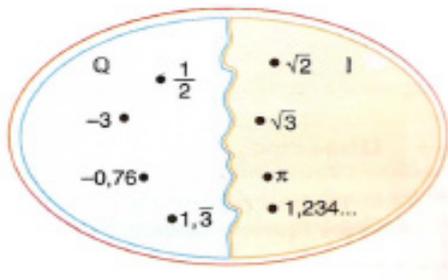
- 3 – Emprega-se a vírgula sempre que orações coordenadas apresentam sujeitos distintos, por exemplo:

“A mulher ficou irritada, e o marido, constrangido.”

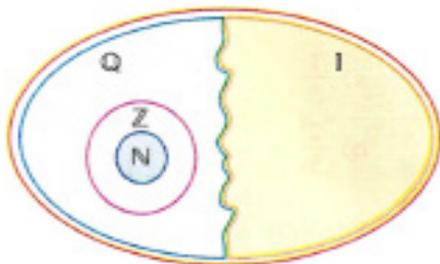
OPERAÇÕES COM NÚMEROS REAIS

O conjunto dos números reais, representado por R , é a fusão do conjunto dos números racionais com o conjunto dos números irracionais. Vale ressaltar que o conjunto dos números racionais é a combinação dos conjuntos dos números naturais e inteiros. Podemos afirmar que entre quaisquer dois números reais há uma infinidade de outros números.

$R = Q \cup I$, sendo $Q \cap I = \emptyset$ (Se um número real é racional, não é irracional, e vice-versa).



Lembrando que $N \subset Z \subset Q$, podemos construir o diagrama abaixo:



Entre os conjuntos números reais, temos:

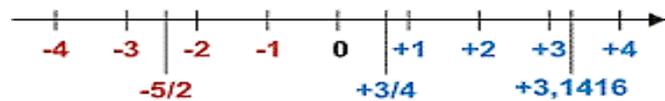
- $R^* = \{x \in R \mid x \neq 0\}$: conjunto dos números reais não-nulos.
- $R^+ = \{x \in R \mid x \geq 0\}$: conjunto dos números reais não-negativos.
- $R^{*+} = \{x \in R \mid x > 0\}$: conjunto dos números reais positivos.
- $R^- = \{x \in R \mid x \leq 0\}$: conjunto dos números reais não-positivos.
- $R^{*-} = \{x \in R \mid x < 0\}$: conjunto dos números reais negativos.

Valem todas as propriedades anteriormente discutidas nos conjuntos anteriores, incluindo os conceitos de módulo, números opostos e números inversos (quando aplicável).

A representação dos números reais permite estabelecer uma relação de ordem entre eles. Os números reais positivos são maiores que zero, enquanto os negativos são menores. Expressamos a relação de ordem da seguinte maneira: Dados dois números reais, a e b ,

$$a \leq b \leftrightarrow b - a \geq 0$$

Conjunto dos números reais



Operações com números Reais

Operando com as aproximações, obtemos uma sequência de intervalos fixos que determinam um número real. Assim, vamos abordar as operações de adição, subtração, multiplicação e divisão.

Intervalos reais

O conjunto dos números reais possui subconjuntos chamados intervalos, determinados por meio de desigualdades. Dados os números a e b , com $a < b$, temos os seguintes intervalos:

– Bolinha aberta: representa o intervalo aberto (excluindo o número), utilizando os símbolos:

$$] ; < ; [;]$$

– Bolinha fechada: representa o intervalo fechado (incluindo o número), utilizando os símbolos:

$$\geq ; \leq ; [;]$$

Podemos utilizar () no lugar dos [] para indicar as extremidades abertas dos intervalos:

- $[a, b[= (a, b)$;
- $]a, b] = (a, b)$;
- $]a, b[= (a, b)$.

Representação na reta real	Sentença matemática	Notações simbólicas	
Intervalo aberto: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a < x < b\}$	$]a, b[$	(a, b)
Intervalo fechado: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x \leq b\}$	$[a, b]$	$[a, b]$
Intervalo semi-aberto à direita: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a \leq x < b\}$	$[a, b[$	$[a, b)$
Intervalo semi-aberto à esquerda: 	$\{x \in \mathbb{R} \mid a < x \leq b\}$	$]a, b]$	$(a, b]$

- a) Em algumas situações, é necessário registrar numericamente variações de valores em sentidos opostos, ou seja, maiores ou acima de zero (positivos), como as medidas de temperatura ou valores em débito ou em haver, etc. Esses números, que se estendem indefinidamente tanto para o lado direito (positivos) quanto para o lado esquerdo (negativos), são chamados números relativos.
- b) O valor absoluto de um número relativo é o valor numérico desse número sem levar em consideração o sinal.
- c) O valor simétrico de um número é o mesmo numeral, diferindo apenas no sinal.

— Operações com Números Relativos

Adição e Subtração de Números Relativos

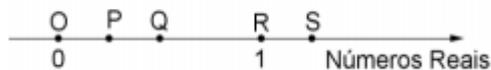
- a) Quando os numerais possuem o mesmo sinal, adicione os valores absolutos e conserve o sinal.
- b) Se os numerais têm sinais diferentes, subtraia o numeral de menor valor e atribua o sinal do numeral de maior valor.

Multiplicação e Divisão de Números Relativos

- a) Se dois números relativos têm o mesmo sinal, o produto e o quociente são sempre positivos.
- b) Se os números relativos têm sinais diferentes, o produto e o quociente são sempre negativos.

Exemplos:

1) Na figura abaixo, o ponto que melhor representa a diferença $\frac{3}{4} - \frac{1}{2}$ na reta dos números reais é:



- (A) P.
 (B) Q.
 (C) R.
 (D) S.

Solução: **Resposta: A.**

$$\frac{3}{4} - \frac{1}{2} = \frac{3-2}{4} = \frac{1}{4} = 0,25$$

- 2) Considere m um número real menor que 20 e avalie as afirmações I, II e III:
 I- $(20 - m)$ é um número menor que 20.
 II- $(20 m)$ é um número maior que 20.
 III- $(20 m)$ é um número menor que 20.

É correto afirmar que:

- A) I, II e III são verdadeiras.
 B) apenas I e II são verdadeiras.

- C) I, II e III são falsas.
 D) apenas II e III são falsas.

Solução: **Resposta: C.**

- I. Falso, pois m é Real e pode ser negativo.
 II. Falso, pois m é Real e pode ser negativo.
 III. Falso, pois m é Real e pode ser positivo.

MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM E MÁXIMO DIVISOR COMUM

MÚLTIPLOS

Um número é múltiplo de outro quando ao dividirmos o primeiro pelo segundo, o resto é zero.

Exemplo

$$10 \div 2 = 5$$

$$12 \div 3 = 4$$

O conjunto de múltiplos de um número natural não-nulo é infinito e podemos consegui-lo multiplicando-se o número dado por todos os números naturais.

$$M(3) = \{0, 3, 6, 9, 12, \dots\}$$

DIVISORES

Os números 12 e 15 são múltiplos de 3, portanto 3 é divisor de 12 e 15.

$$D(12) = \{1, 2, 3, 4, 6, 12\}$$

$$D(15) = \{1, 3, 5, 15\}$$

Observações:

- Todo número natural é múltiplo de si mesmo.
- Todo número natural é múltiplo de 1.
- Todo número natural, diferente de zero, tem infinitos múltiplos.
- O zero é múltiplo de qualquer número natural.

MÁXIMO DIVISOR COMUM

O máximo divisor comum de dois ou mais números naturais não-nulos é o maior dos divisores comuns desses números.

Para calcular o m.d.c de dois ou mais números, devemos seguir as etapas:

- Decompor o número em fatores primos
- Tomar o fatores comuns com o menor expoente
- Multiplicar os fatores entre si.

Exemplo:

15	3	24	2
5	5	12	2
1		6	2
		3	3
		1	

$15 = 3 \cdot 5$	$24 = 2^3 \cdot 3$
------------------	--------------------

O fator comum é o 3 e o 1 é o menor expoente.
 m.d.c
 $(15, 24) = 3$

MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM

O mínimo múltiplo comum (m.m.c) de dois ou mais números é o menor número, diferente de zero.

Para calcular devemos seguir as etapas:

- Decompor os números em fatores primos
- Multiplicar os fatores entre si

Exemplo:

15,24	2
15,12	2
15,6	2
15,3	3
5,1	5
1	

Para o mmc, fica mais fácil decompor os dois juntos.

Basta começar sempre pelo menor primo e verificar a divisão com algum dos números, não é necessário que os dois sejam divisíveis ao mesmo tempo.

Observe que enquanto o 15 não pode ser dividido, continua aparecendo.

$$\text{Assim, o mmc } (15, 24) = 2^3 \cdot 3 \cdot 5 = 120$$

Exemplo

O piso de uma sala retangular, medindo 3,52 m x 4,16 m, será revestido com ladrilhos quadrados, de mesma dimensão, inteiros, de forma que não fique espaço vazio entre ladrilhos vizinhos. Os ladrilhos serão escolhidos de modo que tenham a maior dimensão possível.

Na situação apresentada, o lado do ladrilho deverá medir

- (A) mais de 30 cm.
- (B) menos de 15 cm.
- (C) mais de 15 cm e menos de 20 cm.
- (D) mais de 20 cm e menos de 25 cm.
- (E) mais de 25 cm e menos de 30 cm.

Resposta: A.

352	2	416	2
176	2	208	2
88	2	104	2
44	2	52	2
22	2	26	2
11	11	13	13
1		1	

Devemos achar o mdc para achar a maior medida possível
 E são os fatores que temos iguais: $2^5 = 32$

Exemplo

(MPE/SP – Oficial de Promotora I – VUNESP/2016) No aeroporto de uma pequena cidade chegam aviões de três companhias aéreas. Os aviões da companhia A chegam a cada 20 minutos, da companhia B a cada 30 minutos e da companhia C a cada 44 minutos. Em um domingo, às 7 horas, chegaram aviões das três companhias ao mesmo tempo, situação que voltará a se repetir, nesse mesmo dia, às:

- (A) 16h 30min.
- (B) 17h 30min.
- (C) 18h 30min.
- (D) 17 horas.
- (E) 18 horas.

Resposta: E.

20,30,44	2
10,15,22	2
5,15,11	3
5,5,11	5
1,1,11	11
1,1,1	

$$\text{Mmc}(20,30,44)=2^2 \cdot 3 \cdot 5 \cdot 11=660$$

1h---60minutos

x----660

$$x=660/60=11$$

Então será depois de 11horas que se encontrarão

$$7+11=18h$$

RAZÃO E PROPORÇÃO

Chama-se de razão entre dois números racionais a e b, com $b \neq 0$, ao quociente entre eles. Indica-se a razão de a para b por a/b ou $a : b$.

Exemplo:

Na sala do 1º ano de um colégio há 20 rapazes e 25 moças. Encontre a razão entre o número de rapazes e o número de moças. (lembrando que razão é divisão)

$$\frac{20}{25} = \frac{4}{5} \text{ (Indica que para cada 4 rapazes existe 5 moças)}$$

Proporção é a igualdade entre duas razões. A proporção entre A/B e C/D é a igualdade:

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

Propriedade fundamental das proporções

Numa proporção:

$$\frac{A}{B} = \frac{C}{D}$$

Os números A e D são denominados *extremos* enquanto os números B e C são os *meios* e vale a propriedade: o produto dos meios é igual ao produto dos extremos, isto é:

$$A \times D = B \times C$$

Exemplo: A fração $3/4$ está em proporção com $6/8$, pois:

$$\frac{3}{4} = \frac{6}{8}$$

Exercício: Determinar o valor de X para que a razão $X/3$ esteja em proporção com $4/6$.

Solução: Deve-se montar a proporção da seguinte forma:

$$\frac{x}{3} = \frac{4}{6}$$

$$x = 2$$

Segunda propriedade das proporções

Qualquer que seja a proporção, a soma ou a diferença dos dois primeiros termos está para o primeiro, ou para o segundo termo, assim como a soma ou a diferença dos dois últimos termos está para o terceiro, ou para o quarto termo. Então temos:

$$\frac{a}{b} = \frac{c}{d} \Rightarrow \frac{a+b}{a} = \frac{c+d}{c}$$

Ou

$$\frac{a}{b} = \frac{c}{d} \Rightarrow \frac{a-b}{a} = \frac{c-d}{c}$$

Ou

$$\frac{a}{b} = \frac{c}{d} \Rightarrow \frac{a+b}{b} = \frac{c+d}{d}$$

Ou

$$\frac{a}{b} = \frac{c}{d} \Rightarrow \frac{a-b}{b} = \frac{c-d}{d}$$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

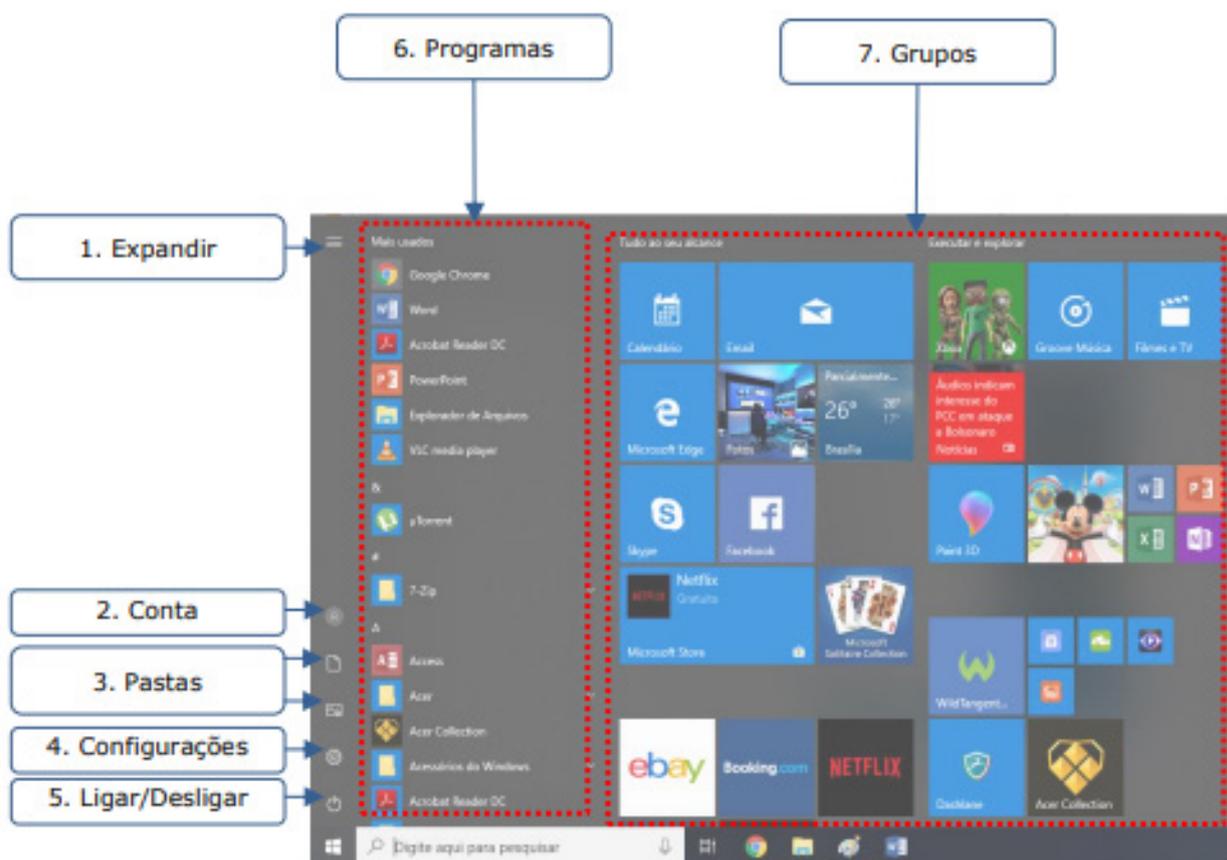
MS-WINDOWS MODERNOS: CONCEITO DE PASTAS, DIRETÓRIOS, ARQUIVOS E ATALHOS, ÁREA DE TRABALHO, ÁREA DE TRANSFERÊNCIA, MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS, USO DOS MENUS, PROGRAMAS E APLICATIVOS, INTERAÇÃO COM O CONJUNTO DE APLICATIVOS MS-OFFICE

WINDOWS 10

Operações de iniciar, reiniciar, desligar, login, logoff, bloquear e desbloquear

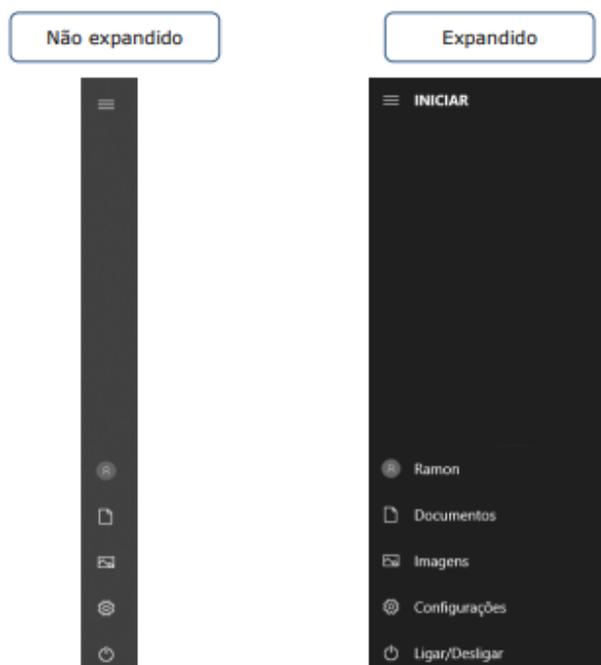
Botão Iniciar

O Botão Iniciar dá acesso aos programas instalados no computador, abrindo o Menu Iniciar que funciona como um centro de comando do PC.



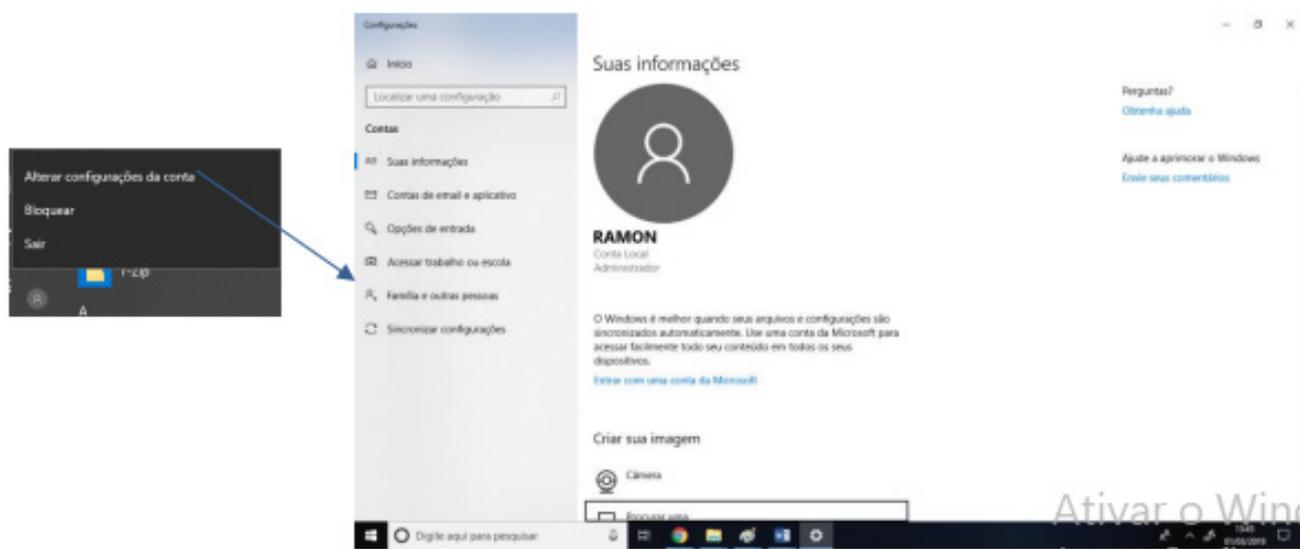
Menu Iniciar

Expandir: botão utilizado para expandir os itens do menu.



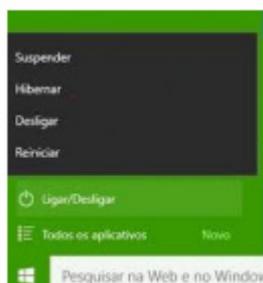
Botão Expandir

Conta: apresenta opções para configurar a conta do usuário logado, bloquear ou deslogar. Em Alterar configurações da conta é possível modificar as informações do usuário, cadastrar contas de e-mail associadas, definir opções de entrada como senha, PIN ou Windows Hello, além de outras configurações.



Configurações de conta

Ligar/Desligar: a opção “Desligar” serve para desligar o computador completamente. Caso existam programas abertos, o sistema não os salvará automaticamente, mas perguntará ao usuário se deseja salvá-los.



Outras opções são:

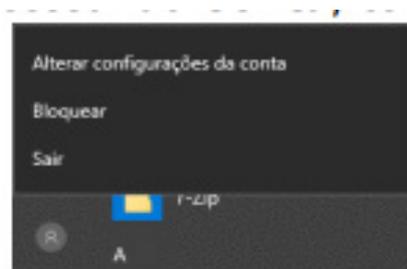
a) Reiniciar: reinicia o computador. É útil para finalizar a instalação de aplicativos e atualizações do sistema operacional, mas, com frequência, não é um processo necessário.

b) Suspende: leva o computador para um estado de economia de energia que permite que o computador volte a funcionar normalmente após alguns segundos. Todas as tarefas são mantidas, podendo o usuário continuar o trabalho.

Em portáteis, o Windows salva automaticamente todo o trabalho e desliga o computador se a bateria está com muito pouca carga. Muitos portáteis entram em suspensão quando você fecha a tampa ou pressiona o botão de energia.

c) Hibernar: opção criada para notebooks e pode não está disponível em todos os computadores. É um sistema de economia de energia que coloca no disco rígido os documentos e programas abertos e desliga o computador. Hibernar usa menos energia do que Suspende e, quando você reinicializa o computador, mas não volta tão rapidamente quanto a Suspensão ao ponto em que estava.

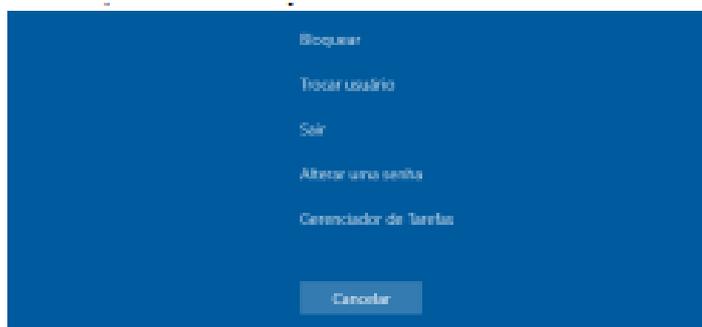
Além dessas opções, acessando Conta, temos:



d) Sair: o usuário desconecta de sua conta, e todas as suas tarefas são encerradas.

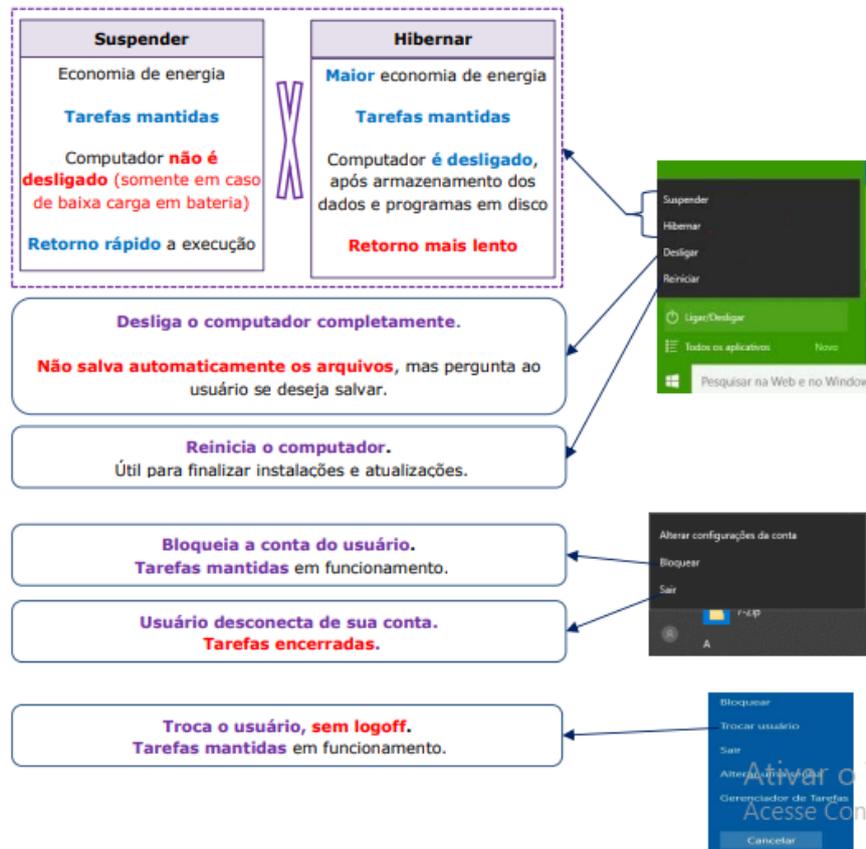
e) Bloquear: bloqueia a conta do usuário, mantendo todas as tarefas em funcionamento.

Para trocar o usuário, basta apertar CTRL + ALT + DEL:



f) Trocar usuário: simplesmente dá a opção de trocar de usuário, sem que o usuário atual faça o logoff. Assim, todas as tarefas são mantidas em funcionamento, e quando o usuário quiser, basta acessar sua conta para continuar de onde parou.

Esquematizando essas opções:

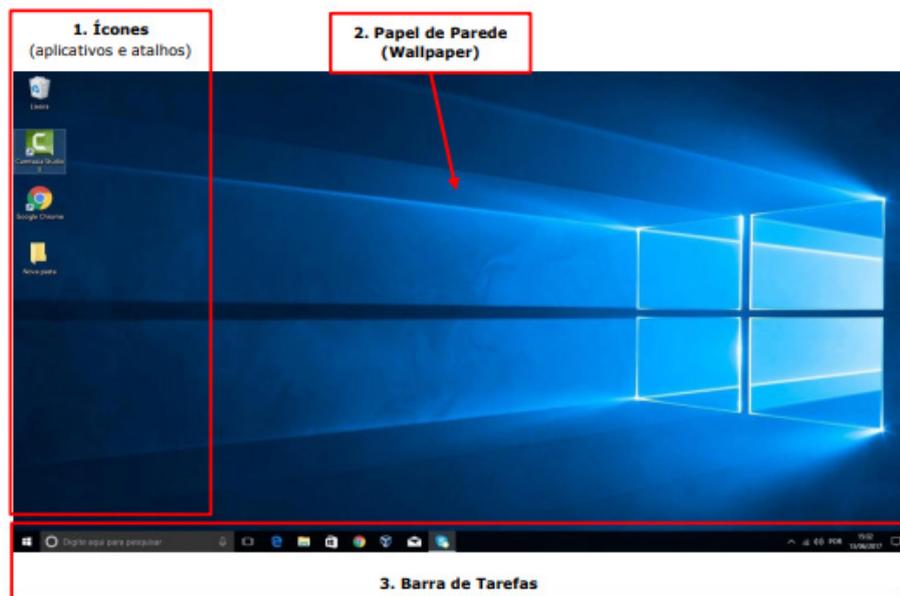


Ligar/Desligar e outras opções.

Área de trabalho, ícones e atalhos

Área de Trabalho

A Área de trabalho (ou desktop) é a principal área exibida na tela quando você liga o computador e faz logon no Windows. É o lugar que exibe tudo o que é aberto (programas, pastas, arquivos) e que também organiza suas atividades.



Área de Trabalho do Windows 10.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista I

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação oral é muito importante e é extremamente necessária dentro de uma empresa. Entretanto, existem diversos tipos de dados que precisam ser registrados, seja para que possam chegar a mais pessoas ou para ficarem arquivados para serem consultados posteriormente. Alguns exemplos de comunicação escrita bastante utilizados pelas companhias incluem:

- Avisos com informações de interesse de todos os funcionários;
- Manuais com as regras de conduta e vestuário que todos devem seguir;
- Descrições de cargos com todas as suas atribuições;
- E-mails trocados entre os colaboradores;
- Envio de mensagens para clientes;
- Relatórios para que o gestor saiba sobre o andamento do trabalho de cada setor;
- Listas com tarefas a serem cumpridas ou produtos a serem comprados.

São muitas as funções e usos da escrita dentro de uma organização. Por conta disso, é necessário cuidar para que as informações sejam escritas de maneira clara e correta. Assim, os mal-entendidos e os retrabalhos são evitados, situações bastante prejudiciais que podem comprometer a produtividade dos colaboradores e trazer prejuízos para a empresa.

Dicas Poderosas Para Melhorar a Comunicação Escrita

Se a sua função dentro da companhia em que trabalha envolve a escrita, mesmo que esporadicamente, é importante que procure sempre melhorar e desenvolver essa habilidade. Quando se trata de escrever bem não são apenas os erros ortográficos que podem comprometer o entendimento, mas também a forma como as ideias são passadas para o papel. Confira, a seguir, dicas que irão te ajudar a se comunicar melhor ao utilizar a escrita tanto no trabalho quanto no seu dia a dia.

1 – Adote o Hábito de Ler

A melhor maneira de aprender a escrever melhor é adotando o hábito da leitura. Quando se lê é possível ver na prática novas formas de construir as frases, além de se ter a chance de expandir o vocabulário, conhecendo novas palavras e sinônimos para aquelas que já conhece. Os livros e, até mesmo, os jornais, as revistas e sites em geral se mostram como ótimas fontes de informação e conhe-

cimento, portanto saiba utilizá-los ao seu favor. Com o tempo você verá o quanto esse hábito irá impactar positivamente na qualidade da sua escrita.

2 – Organize os Pensamentos Antes de Escrever

Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente. Dessa forma, ficará mais fácil passar as ideias para o papel, ou para o programa de computador, sem se perder no meio das frases. Classifique as informações em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá dar maior destaque para aquelas que são mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias. Pensar previamente a respeito do que irá escrever fará com que entenda melhor o conteúdo da mensagem e, assim, possa repassá-la com maior clareza.

3 – Considere Quem Irá Ler

Um ponto muito importante a ser considerado antes de escrever qualquer tipo de mensagem é considerar quem irá ler e em que circunstâncias. Assim, além de adaptar a linguagem, saberá se deve escrever um texto curto ou mais detalhado, como deve formatar o documento antes de imprimir, entre outros detalhes. Saber qual é o objetivo que se tem ao escrever algo é essencial para que defina o melhor caminho a ser seguido.

4 – Lembre-se Que Menos é Mais

Quando se trata de comunicação escrita é importante sempre considerar que menos é mais. Nesse sentido, evite utilizar mais frases do que o necessário e dê preferência para palavras mais simples, que possam ser facilmente entendidas. Utilizar vocabulário rebuscado apenas com o intuito de parecer culto pode comprometer o entendimento daqueles que irão ler a mensagem. Portanto, mantenha sempre o foco em escrever bem para ser entendido e não para exibir suas habilidades.

5 – Sempre Revise o Que Escrever

Por mais atenção que se tenha ao escrever algo, a revisão se mostra como um recurso fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou mesmo de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como fazer parte de um documento ou ser impresso em um grande número de cópias, por exemplo, é interessante pedir para que outra pessoa revise. Dessa forma, são maiores as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade e que cumpra com seus objetivos.

6 – Utilize Programas de Edição de Textos

Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de acusar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. Nesse sentido, mesmo que vá enviar um e-mail, prefira escrever em um desses programas antes de passar o texto para o corpo de mensagem, assim, terá maiores chances de identificar possíveis erros, principalmente os de digitação. Além disso, esse cuidado irá evitar que aperte o botão enviar por engano antes de concluir o recado que deseja passar.

7 – Identifique os Seus Erros Mais Comuns

Quando começar a conhecer melhor as suas habilidades de escrita, saberá identificar quais são os erros que mais costuma cometer. Então, poderá se dedicar a desenvolvê-los e aprender a forma correta. Lembre-se sempre que o melhor caminho para melhorar algo no seu comportamento ou em relação a alguma habilidade que deseja desenvolver é colocando luz sobre isso em seu interior. Assim, saberá exatamente o que precisa ser trabalhado, aumentando as chances de sucesso.

A escrita é uma modalidade de grande importância dentro da comunicação, seja ela de ordem pessoal ou profissional. Se atentar para a qualidade da forma como escreve é fundamental para conseguir se expressar e evitar mal-entendidos, tanto dentro da empresa em que trabalha quanto no dia a dia, através de bilhetes, mensagens e, também, nas redes sociais. Busque sempre aperfeiçoar as suas habilidades e conhecimentos, assim, estará se permitindo evoluir e se tornar uma melhor versão de si mesmo.

— Recados, Anotações e Bilhetes

Recados

Clareza nada mais é do que produzir conteúdo de fácil entendimento. Se a pessoa não entende o que você está tentando dizer, então o seu conteúdo perde o sentido, não é mesmo?

Por outro lado, se você consegue produzir um conteúdo direto, limpo, inteligente e de fácil entendimento, torna-se muito mais simples para as pessoas veem valor nele. Elas irão manter a leitura.

Então como deixar sua redação perfeita? Abaixo estão listados oito passos imbatíveis para te ajudar a começar.

Passos imbatíveis para escrever com completa clareza

1 – Saiba o que quer dizer

Clareza vai muito além de alguns macetes de escrita.

É uma nova forma de pensar. E se isso força você a pensar como o que você está escrevendo antes de começar apertar teclas no seu teclado.

Antes de escrever uma palavra, você precisa saber o seguinte:

- Seu assunto: Por exemplo, esse artigo é sobre clareza na escrita.
- Seu objetivo: O meu objetivo nesse artigo é explicar como escrever com clareza.
- Sua estrutura: Uma estrutura é a base de qualquer artigo.

2 – Saiba com quem está falando

Conhecer sua audiência é tão importante quanto uma boa escrita. O melhor que você conhecer sua audiência, com mais clareza você se comunica com eles.

Deixe-me desenvolver melhor essa ideia. Pensa na sua audiência como se fosse uma criança de cinco anos de idade.

Para se comunicar com eles com eficiência, escreva da forma como se falasse com uma criança de cinco anos. Isso não os ofenderá ou os insultará. Na realidade, isso deixará com eles entendam a mensagem mais facilmente.

Obviamente, quando explicar tópicos avançados, você terá que usar palavras e conceitos mais complexas. Por essa razão, você deve saber quais tópicos e conceitos sua audiência tem familiaridade, e discutir esses tópicos.

Quando escrever, pense com você mesmo: “Como posso ajudar o usuário a entender isso melhor?”

- Fale devagar e com clareza;
- Faça uma pergunta por vez;
- Apenas uma ideia por frase;
- Use palavras simples e frases curtas;
- Me de tempo para pensar e não fique me empurrando a responde.

Essa pequena lista acima sugere algumas formas simples de ajudar qualquer um a entender seu conteúdo. Pessoas querem entender. Elas querem saber o que você está tentando falar. O mais direto que você for, mais fácil para elas.

3 – Explique palavras não familiares

Uma técnica simples para fazer sua redação limpa é explicar seus termos.

No início desse artigo, eu definir o que é clareza. Se eu tivesse assumido que você sabe a definição, o artigo poderia ficar confuso. Do contrário, eu expliquei isso.

Se você vai escrever um artigo que é focado num assunto muito particular, então esteja certo que terá que explicar parte do assunto ou conceito. Dessa forma, leitores saberão exatamente sobre o que você está falando.

4 – Construa um esboço de frases

O que é um esboço de frases?

Um esboço de frases é um esboço de seu artigo utilizando frases por completo. Quando você faz um esboço que consiste palavras, não ajuda muito.

Escrever frases por completo força você a pensar no que está falando. E mais, frases completas ajuda o seu usuário entender sobre que ponto está falando.

5 – Escreva parágrafos de uma frase

Uma coisa que tento em minha escrita, especialmente no meu blog, é criar parágrafos de apenas uma frase.

6 – Deixe suas frases curtas

Frases curtas são simples de entender. Se você tentar embolar um monte de palavras numa frase, você perde clareza.

- Quais tipos de palavras tendem a ter fluência em frases?
- Advérbios: atualmente, na verdade, literalmente e etc;
 - Adjetivos: muito, real, simples etc;
 - Outras palavras: talvez, bonita, agora, que, para, assim, talvez etc.

Essas palavras apenas desordenam sua redação. O resultado? Seu conteúdo perde valor e clareza.

7 – Não utilize palavras longas

Palavras longas impactam na clareza. Porque você utilizaria essas palavras?

- Inconstitucionalissimamente;

- Otorrinolaringologista;
- Esternocleidomastóideo;

Para impressionar as pessoas? Para exibir o seu conhecimento? Para a maioria das pessoas comuns, estas palavras não significam nada.

Deixe de lado palavras longas e verá sua clareza subir assustadoramente.

8 – Seja consistente

É bom ser previsível. Na verdade, é por isso que pessoas retornam ao seu site, elas sabem exatamente o que as esperam e como seu conteúdo conversa com elas.

Vamos considerar o McDonalds como um exemplo de consistência. Toda vez que você entra numa loja deles, você sabe exatamente como a loja é, as opções do cardápio, como pedir, e o gosto da comida. Pessoas voltam ao McDonalds por sua previsibilidade.

O conteúdo do seu site deve ir pela mesma via. Pessoas que rem ter a mesma experiência toda vez, então foque-se em entregar um conteúdo consistente.

Dominando a clareza

Clareza é um ofício perdido no mundo atual, saturado de conteúdo.

Uma escrita limpa é poderosa e convincente. Muda ideias, faz cabeças e encoraja ações. Muito embora, tenha em mente que clareza demanda prática. Você não acertará na primeira, segunda, ou décima tentativa. Não se preocupe, você vai pegar o jeito.

Anotações

O segredo está em fazer anotações corretas, de qualidade, que realmente sejam válidas para lembrá-lo sobre aulas que ocorreram faz tempo.

1 – Foque-se nas palavras-chave

O professor dirá muitas coisas ao longo dos 50 minutos de aula. Às vezes pertinente à matéria e outras, sobre uma viagem que ele fez. Então, você precisa ter foco e anotar o que achar importante.

Em 90% dos casos, a palavra-chave da frase vale muito a pena. Esta palavra é aquela que conecta todos os pontos do que ele está dizendo. Por exemplo, se a aula for sobre a Segunda Guerra Mundial, você pode anotar “Campos de Concentração”. Assim, você sempre se lembrará do maltrato sobre os judeus e poderá jogar esta palavra no Google, conseguindo mais um milhão de informações.

Quando for alguma teoria de algum filósofo, não escreva todas as palavras, apenas a linha de pensamento. Você não precisa escrever: “Ele acreditava que toda ciência era falsificável”. Escreva apenas: “Falsificacionismo”. Assim, quando colocar no Google, verá o que é esta linha de pensamento com todos os detalhes.

2 – Tente seguir uma linha cronológica

A melhor maneira de você não se perder no conteúdo é estabelecendo uma correlação dos fatos. Ao interligar todas as pessoas e acontecimentos, o aprendizado fica muito mais fácil, pois você lembrará intuitivamente de todas as informações.

Um bom exemplo são os modelos moleculares. Existem vários ao longo da história, mas todos complementam uns aos outros, então faça anotações dos nomes de quem criou cada modelo. Se for possível, a principal característica. Assim, você terá um modelo embaixo do outro em ordem de aparecimento.

3 – Não deixe extenso

Anotações não são livros. Ao escrever demais, você ficará mais perdido do que antes. Prefira escrever pouco, mas o essencial para que você tenha uma ferramenta de auxílio de estudo para as provas.

Além disso, esta prática treina a memória também! Agora que você já aprendeu como fazer anotações de qualidade, chegou a hora de por em prática.

Bilhete

O Bilhete é um tipo de texto cotidiano muito frequente empregado em contextos informais e escrito entre pessoas que possuam um grau de afetividade.

Em resumo, são textos comunicativos que contêm mensagens simples os quais são escritos em pequenos papéis e enviados para a amiga de escola, irmão, mãe, dentre outros.

Por esse motivo, o bilhete utiliza uma linguagem despreziosa, ou seja, a linguagem informal e coloquial, tendo como principal função a informativa.

Ainda que sua principal função seja informar alguém sobre algo, os usos dos bilhetes são muito amplos e podem ser escritos para fazer um convite, relatar um fato, solicitar ou avisar algo, dentre outros.

Por ser um texto que apresenta um grau de intimidade entre o emissor (quem escreve) e o receptor (quem recebe), os bilhetes admitem abreviações, apelidos, repetições, gírias, vícios de linguagem, e nem sempre estão de acordo com a norma gramatical da língua.

Na maioria das vezes, são assinados pelo autor e possuem a data em que foram escritos.

– Características do Bilhete:

- Textos cotidiano e breves;
- Escritos em primeira pessoa;
- Linguagem coloquial;
- Marcas de oralidade;
- Estrutura livre;
- Caráter informativo;
- Presença de Emissor e Receptor;
- Uso do Vocativo¹.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Quando se trabalha com pessoas, é preciso ter em mente alguns comportamentos e requisitos importantes não apenas para comunicar uma mensagem ao seu público, mas também para mediar, facilitar, agilizar e impactar positivamente a forma como este recebe a mensagem através de seu emissor.

Muitos fatores impactam a vida de pessoas no atendimento ao cliente, as experiências ruins podem perpetuar a má reputação de uma corporação, mas um bom atendimento atrai e encanta, facilitando relacionamentos e auxiliando todo e qualquer empreendimento.

Todo tipo de interação deve ser pensada e devidamente estudada, antes mesmo de iniciar um primeiro contato com o público, pois pequenos detalhes fazem a diferença, desde a forma como o

¹ Fonte: www.jrmcoaching.com.br/www.br.hubspot.com/www.colégioweb.com.br/www.todamateria.com.br

colaborador se porta, sua aparência física, sua dicção e comunicação não-verbal até a sua atenção e cortesia, a objetividade de sua mensagem e a empatia para com o outro.

Comunicabilidade

Comunicamos mensagens todos os dias, a todo momento aos que estão ao redor. Seja através das expressões faciais, dos gestos, de palavras ou de sons. Estas mensagens podem ser emitidas e transmitidas de maneira intencional ou não-intencional, pois é algo que realizamos naturalmente todos os dias. Pense da seguinte forma: se alguém está de testa franzida e sobrancelhas arqueadas, de expressão séria e áspera, a mensagem que o indivíduo transmite, ainda que de forma não verbal, assemelha-se às emoções as quais correlacionamos àquela expressão facial, raiva, tristeza, preocupação, entre outras do mesmo gênero. Por outro lado, estamos o tempo todo expressando e comunicando mensagens verbais àqueles com quem convivemos de forma natural e cotidiana.

A comunicabilidade, porém, diz respeito a uma qualidade comunicável, à facilidade de se expressar e transmitir uma mensagem clara, a fim de que o receptor dela a compreenda. Pode ser entendido como uma otimização do ato de comunicar em que a mensagem em questão é realizada de maneira eficaz, correta e rápida.

A forma como as palavras são dispostas em uma frase, a entonação usada, a dicção, a pronúncia das palavras e até o pouco conhecimento de um idioma podem prejudicar a formulação de uma mensagem, que dirá a compreensão desta uma vez que é comunicada ao público. Um claro exemplo disto é a comunicação entre um falante básico ou intermediário de espanhol ou inglês em relação a um falante nativo; é provável que o primeiro vá encontrar dificuldade de se comunicar com o segundo não apenas por não dominar a língua, mas por não saber como transmitir a mensagem adequadamente. O mesmo acontece com o próprio português quando não usado de maneira adequada.

Seja na comunicação oral (fala), na comunicação escrita (textos, e-mails, chats) ou em termos de comunicação acessível (comunicação adequada para surdos, mudos, deficientes etc), a efetiva comunicabilidade de uma mensagem estabelece laços com o público, o qual se importa com transparência e veracidade das informações, bem como a clareza e concisão do que recebe.

Apresentação

Antes mesmo de apresentar-se diante do público, o indivíduo deve se preparar. Uma presença marcante pode ter impactos extremamente positivos na comunicação com possíveis clientes e colaboradores. A postura física, um corpo ereto, diz muito sobre sua própria autoestima e confiança, o que influencia diretamente na imagem da empresa a qual você representa. Uma boa aparência, um bom vestuário, adequado ao tipo de público e à empresa em que se trabalha, bem como boa higiene pessoal (cuidados com cabelos, barba, maquiagem, unhas, hálito etc) são imprescindíveis para causar uma boa primeira impressão.

O nome próprio, as credenciais e demais informações passadas pelo público são importantes, mas não passam de meras formalidades se não acompanhadas de cortesia, empatia e interesse mútuo. Aprender o nome do outro, sorrir, ser simpático e cordial durante uma apresentação entusiasmada é valoroso e pode conquistar o público antes mesmo da mensagem principal ser veiculada, o que diz muito sobre a percepção humana sobre o outro. Tratar as pessoas com respeito é básico, mas pode se fazer necessário adequar à sua linguagem para não confundir ou gerar mal entendidos que

possam ser confundidos com ofensas ou deprecições; dependendo do ambiente, gírias e expressões mais informais não cabem, em outros, porém, um linguajar mais informal aproxima o indivíduo de seu público.

De todo modo, apresentar-se tem a ver com mais do que apenas o “olá” inicial. Vai além do aperto de mão, que deve ser firme e confiante. Vai além do sorriso e de uma boa aparência. Diz respeito a importar-se com o outro a ponto de ser sua melhor versão e estar em seu melhor estado. Um outro fator de extrema importância é a pontualidade, ao chegar com antecedência, você se apresenta como um indivíduo comprometido e sério que se importa com o tempo disponibilizado pelo outro para ouvi-lo.

Atenção

Ser atento está ligado a ter olhos para os detalhes e ter ouvidos abertos para o outro. Prestar atenção no que o outro diz, oferecer ajuda, observar a forma como o público se comunica ou reage diante do que você propõe é primordial para estabelecer relação e até relacionamento com ele. Um atendente sempre fica em evidência e os olhos ou ouvidos se voltam para ele quase que completamente durante seu trabalho. Sendo assim, olhar nos olhos e demonstrar interesse no público, colocando-se em seu lugar e fazendo com que ele perceba que ele está sendo compreendido, são técnicas que ajudam o próprio colaborador ou atendente a identificar o que seu público espera, deseja, sente e se ele está ou não aberto ao que se está comunicando.

Uma boa comunicação é feita quando emissor e receptor da mensagem invertem papéis em diversos momentos, tomando um o lugar do outro diante da prática comunicativa. No entanto, durante o atendimento ao público, é possível que uma parte seja muito mais ativa que a outra neste processo. É, porém dever do atendente mediar esta situação e tomar posição de falante ativo, quando necessário, mas recuando para ser um bom ouvinte das necessidades do cliente, em outros momentos, a fim de ser um bom solucionador de problemas. Estar atento ao andamento da conversa é de suma importância.

Cortesia

A cortesia é um atributo de todo homem ou mulher civilizado. E quanto ao termo civilizado, este não se propõe aqui como um contraponto ao selvagem, pois até mesmo animais selvagens sabem agir de forma cortês, mas sim à ideia da educação não escolar, ligada aos bons modos e à forma de se portar. A polidez no trato, nas palavras e na maneira de pronunciar palavras e opiniões, a amabilidade e a compreensão são adjetivos que qualificam um excelente profissional.

Atender o público não é fácil; ouvem-se mil e uma histórias de clientes rudes, grosseiros e hostis que fazem funcionários saírem chorando diante de tamanha grosseria ou até chorando por conta da pressão que pode existir neste trabalho. Deve-se, porém, ter em mente que ainda que o outro lado, o lado do público, não se porte de uma maneira adequada, o colaborador reflete a imagem da empresa e é responsável por parte de sua credibilidade. Ao ser cortês, prestativo, educado e gentil, o indivíduo se coloca em uma posição sublime que transpassa confiança capaz de rebater e constranger emissores de grosserias e rudezas. Gentiliza gera gentileza.