



AVISO



IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Exercícios comentados, questões e mapas mentais
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da APROVAÇÃO.

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:
<https://www.editorasolucao.com.br/>



BIGUAÇU - SC

PREFEITURA MUNICIPAL DE BIGUAÇU
- SANTA CATARINA

Recepcionista

EDITAL N.º 001/2025

CÓD: SL-143JH-25
7908433279204

COMO ACESSAR O SEU BÔNUS

Se você comprou essa apostila em nosso site, o bônus já está liberado na sua área do cliente. Basta fazer login com seus dados e aproveitar.

Mas caso você não tenha comprado no nosso site, siga os passos abaixo para ter acesso ao bônus:



Acesse o endereço editorasolucao.com.br/bonus.



Digite o código que se encontra atrás da apostila (conforme foto ao lado).

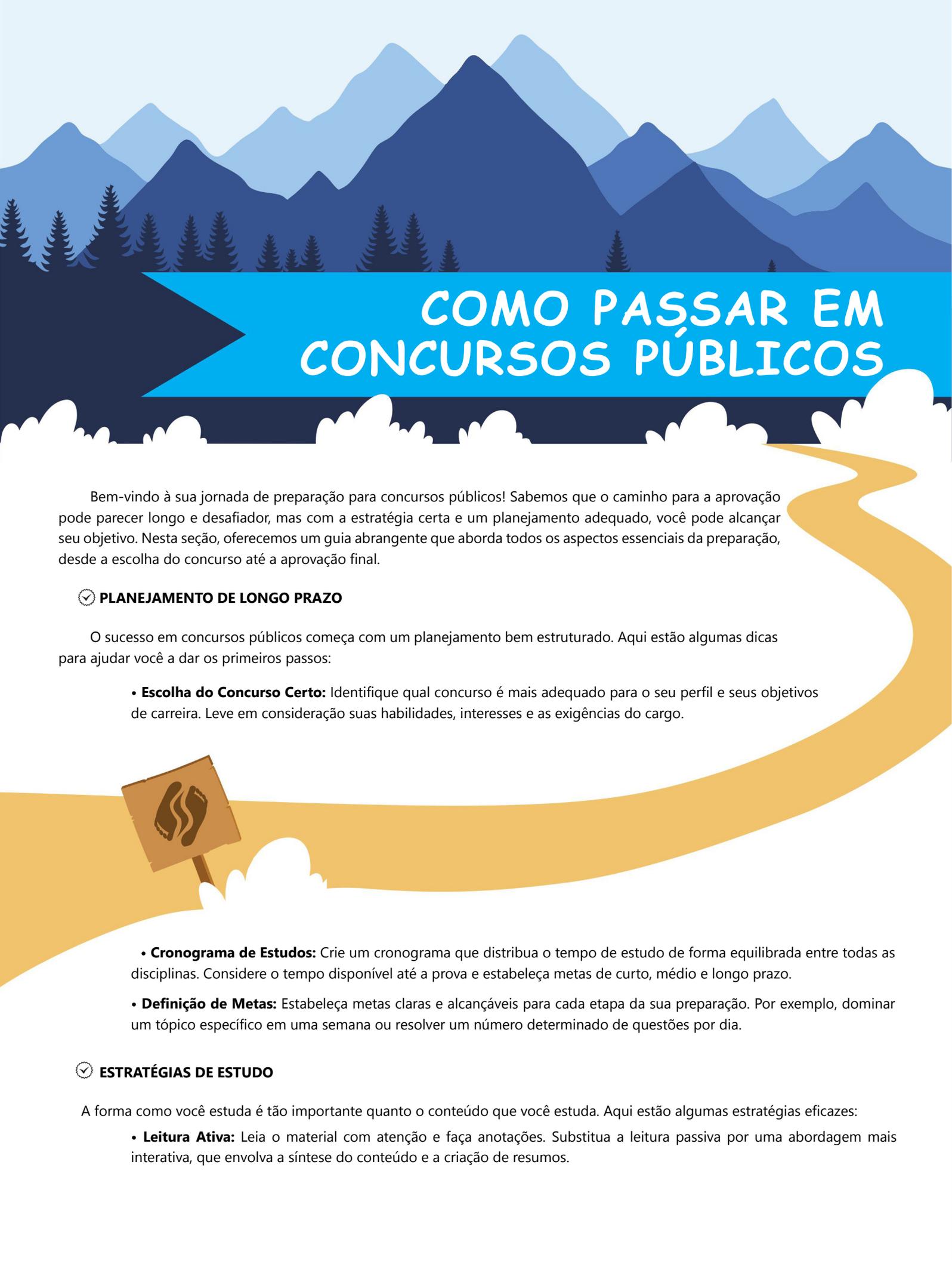


Siga os passos para realizar um breve cadastro e acessar o bônus.



Este material segue o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa. Todos os direitos são reservados à Editora Solução, conforme a Lei de Direitos Autorais (Lei Nº 9.610/98). É proibida a venda e reprodução em qualquer meio, seja eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro, sem a permissão prévia da Editora Solução.

PIRATARIA É CRIME !



COMO PASSAR EM CONCURSOS PÚBLICOS

Bem-vindo à sua jornada de preparação para concursos públicos! Sabemos que o caminho para a aprovação pode parecer longo e desafiador, mas com a estratégia certa e um planejamento adequado, você pode alcançar seu objetivo. Nesta seção, oferecemos um guia abrangente que aborda todos os aspectos essenciais da preparação, desde a escolha do concurso até a aprovação final.

✓ PLANEJAMENTO DE LONGO PRAZO

O sucesso em concursos públicos começa com um planejamento bem estruturado. Aqui estão algumas dicas para ajudar você a dar os primeiros passos:

- **Escolha do Concurso Certo:** Identifique qual concurso é mais adequado para o seu perfil e seus objetivos de carreira. Leve em consideração suas habilidades, interesses e as exigências do cargo.

- **Cronograma de Estudos:** Crie um cronograma que distribua o tempo de estudo de forma equilibrada entre todas as disciplinas. Considere o tempo disponível até a prova e estabeleça metas de curto, médio e longo prazo.

- **Definição de Metas:** Estabeleça metas claras e alcançáveis para cada etapa da sua preparação. Por exemplo, dominar um tópico específico em uma semana ou resolver um número determinado de questões por dia.

✓ ESTRATÉGIAS DE ESTUDO

A forma como você estuda é tão importante quanto o conteúdo que você estuda. Aqui estão algumas estratégias eficazes:

- **Leitura Ativa:** Leia o material com atenção e faça anotações. Substitua a leitura passiva por uma abordagem mais interativa, que envolva a síntese do conteúdo e a criação de resumos.

- **Revisão Espaçada:** Revise o conteúdo de forma sistemática, utilizando intervalos regulares (dias, semanas e meses) para garantir que a informação seja consolidada na memória de longo prazo.

- **Mapas Mentais:** Use mapas mentais para visualizar e conectar conceitos. Esta técnica facilita a compreensão e a memorização de tópicos complexos.

- **Gerenciamento de Diferentes Disciplinas:** Adapte suas técnicas de estudo para lidar com diferentes tipos de disciplinas, como exatas, humanas ou biológicas. Cada matéria pode exigir uma abordagem específica.

✓ GESTÃO DO TEMPO

Uma das habilidades mais cruciais para quem estuda para concursos é a capacidade de gerenciar o tempo de forma eficaz:

- **Divisão do Tempo:** Divida seu tempo de estudo entre aprendizado de novos conteúdos, revisão e prática de questões. Reserve tempo para cada uma dessas atividades em seu cronograma.
- **Equilíbrio entre Estudo e Lazer:** Para manter a produtividade, é essencial equilibrar o tempo dedicado aos estudos com momentos de descanso e lazer. Isso ajuda a evitar o esgotamento e a manter a motivação alta.

✓ MOTIVAÇÃO E RESILIÊNCIA

Manter a motivação ao longo de meses ou até anos de estudo é um dos maiores desafios. Aqui estão algumas dicas para ajudá-lo a manter-se firme:

- **Superação da Procrastinação:** Identifique os gatilhos que levam à procrastinação e crie estratégias para enfrentá-los, como dividir tarefas grandes em etapas menores e mais gerenciáveis.
- **Lidando com Ansiedade e Estresse:** Utilize técnicas de relaxamento, como meditação, exercícios físicos e pausas regulares, para manter o bem-estar mental e físico.
- **Manutenção da Motivação:** Defina pequenas recompensas para si mesmo ao atingir suas metas. Lembre-se constantemente do seu objetivo final e das razões pelas quais você decidiu se preparar para o concurso.

À medida que você avança nessa jornada desafiadora, lembre-se de que o esforço e a dedicação que você coloca nos seus estudos são os alicerces para o sucesso. Confie em si mesmo, no seu processo, e mantenha a perseverança, mesmo diante dos obstáculos. Cada pequeno passo que você dá o aproxima do seu objetivo. Acredite no seu potencial, e não se esqueça de celebrar cada conquista ao longo do caminho. A Editora Solução estará com você em cada etapa dessa jornada, oferecendo o apoio e os recursos necessários para o seu sucesso. Desejamos a você bons estudos, muita força e foco, e que a sua preparação seja coroada com o sucesso merecido. Boa sorte, e vá com confiança em direção ao seu sonho!

Bons estudos!



Língua Portuguesa

1. Compreensão, análise e interpretação de textos	7
2. Identificação de gêneros textuais e sua função e uso social.....	10
3. Ortografia.....	17
4. Pontuação.....	22
5. Acentuação gráfica.....	24
6. Coesão textual e os sentidos construídos no texto.....	25
7. Concordância nominal e verbal	28
8. Significação das palavras. Sinônimos e antônimos	29

Raciocínio Lógico

1. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos.....	43
2. Números inteiros, operações fundamentais (adição, subtração, multiplicação, divisão).....	44
3. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície, volume, capacidade e massa	48
4. Resolução de situações-problema	52

Conhecimentos Específicos Recepcionista

1. Noções básicas de atendimento ao público presencial e telefônico	57
2. Práticas de acolhimento institucional e recepção de visitantes.....	60
3. Anotação e repasse de recados e informações.....	64
4. Organização do local de trabalho.....	67
5. Controle básico de materiais e documentos recebidos e enviados.....	72
6. Noções de correspondência interna e externa	75
7. Atendimento ao munícipe com cortesia, clareza e objetividade	79
8. Comunicação verbal e não verbal no ambiente de trabalho	82
9. Técnicas de comunicação telefônica e de registro de mensagens	85
10. Noções de protocolo simples, como registro e encaminhamento de documentos.....	89
11. Noções de qualidade no atendimento e relacionamento com o público interno e externo	92
12. Conhecimentos pertinentes à área de atuação	97
13. Relações humanas no trabalho.....	98
14. Ética profissional no serviço público.....	103

COMPREENSÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS (VERBAIS E NÃO-VERBAIS)

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

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

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

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

— Conceito de Compreensão

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

A Compreensão em Textos Verbais

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

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

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

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

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

A Compreensão em Textos Não-Verbais

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

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

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

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

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

Fatores que Influenciam a Compreensão

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

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

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

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

Compreensão como Base para a Interpretação

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

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

Textos Verbais e Não-Verbais

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

Textos Verbais

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

— Textos Não-Verbais

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

Características dos Textos Não-Verbais:

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

— Relação entre Textos Verbais e Não-Verbais

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma experiência comunicativa rica e diversificada.

— Importância da Decodificação dos Dois Tipos de Texto

Para que a comunicação seja bem-sucedida, é essencial que o leitor ou observador saiba decodificar tanto os textos verbais quanto os não-verbais. Nos textos verbais, a habilidade de com-

preender palavras, estruturas e contextos é crucial. Já nos textos não-verbais, é fundamental interpretar corretamente os símbolos, gestos e elementos visuais, compreendendo suas nuances culturais e suas intenções comunicativas.

Dominar a interpretação de ambos os tipos de texto permite ao leitor um olhar mais completo sobre o conteúdo, ampliando suas capacidades de análise crítica e facilitando a compreensão em diversas situações, como na leitura de livros, no consumo de mídias digitais ou mesmo na interpretação de artes visuais e sinalizações.

— Dicas Práticas para Compreensão e Interpretação

Compreender e interpretar textos com precisão requer uma série de habilidades e estratégias que facilitam a decodificação e a análise crítica das informações. A seguir, apresentamos algumas dicas práticas que podem auxiliar no aprimoramento dessas competências, especialmente para estudantes que enfrentam provas e concursos.

Resuma o Texto

Uma das formas mais eficazes de garantir que você compreendeu o texto é fazer um resumo. Ao final de cada parágrafo ou seção, tente sintetizar a ideia principal em poucas palavras ou frases. Esse exercício ajuda a identificar o tema central e os argumentos chave do autor, além de facilitar a organização das ideias.

Exemplo: Ao ler um artigo sobre meio ambiente, anote os pontos principais, como causas do desmatamento, consequências para a biodiversidade e possíveis soluções.

Utilize Dicionários e Ferramentas de Busca

Durante a leitura, é comum se deparar com palavras desconhecidas ou expressões que dificultam o entendimento. Mantenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto para consultar o significado de termos difíceis. Esse hábito melhora o vocabulário e contribui para uma leitura mais fluida.

Dica: Hoje, diversas ferramentas digitais, como aplicativos de dicionário e tradutores online, permitem uma consulta rápida e eficiente.

Atente-se aos Detalhes

Informações como datas, nomes, locais e fontes citadas no texto são elementos importantes que ajudam a ancorar a argumentação do autor. Ficar atento a esses detalhes é crucial para a compreensão exata do texto e para responder corretamente a perguntas objetivas ou de múltipla escolha em provas.

- Exemplo: Em um texto sobre história, anotar as datas de eventos e os personagens envolvidos facilita a memorização e o entendimento cronológico.

Sublinhe Informações Importantes

Uma técnica prática para melhorar a compreensão é sublinhar ou destacar partes mais relevantes do texto. Isso permite que você se concentre nos pontos principais e nas ideias centrais, separando fatos de opiniões. A sublinhar frases que contêm dados concretos, você facilita a visualização e revisão posterior.

Dica: Se estiver estudando em materiais digitais, use ferramentas de marcação de texto para destacar trechos importantes e criar notas.

Perceba o Enunciado das Questões

Em provas de leitura, é comum encontrar questões que pedem compreensão ou interpretação do texto. Identificar a diferença entre esses dois tipos de pergunta é essencial:

Questões que esperam compreensão costumam vir com enunciados como “O autor afirma que...” ou “De acordo com o texto...”. Essas perguntas exigem que o leitor se atenha ao que está claramente exposto no texto.

Questões que esperam interpretação vêm com expressões como “Conclui-se que...” ou “O texto permite deduzir que...”. Essas perguntas exigem que o leitor vá além do que está escrito, inferindo significados com base no conteúdo e em seu próprio repertório.

Relacione o Texto com Seus Conhecimentos Prévios

A interpretação de um texto é profundamente influenciada pelo conhecimento prévio do leitor sobre o tema abordado. Portanto, ao ler, tente sempre relacionar as informações do texto com o que você já sabe. Isso ajuda a criar conexões mentais, tornando a interpretação mais rica e contextualizada.

Exemplo: Ao ler um texto sobre mudanças climáticas, considere suas próprias experiências e leituras anteriores sobre o tema para formular uma análise mais completa.

Identifique o Propósito do Autor

Outro aspecto importante na interpretação de textos é compreender a intenção do autor. Tente identificar o objetivo por trás do texto: o autor deseja informar, persuadir, argumentar, entreter? Essa identificação é essencial para interpretar corretamente o tom, a escolha das palavras e os argumentos apresentados.

Exemplo: Em uma crônica humorística, o autor pode utilizar ironia para criticar um comportamento social. Identificar esse tom permite uma interpretação mais precisa.

Releia o Texto Quando Necessário

A leitura atenta e pausada é fundamental, mas muitas vezes é necessário fazer uma segunda leitura para captar detalhes que passaram despercebidos na primeira. Ao reler, o leitor pode verificar a coesão e a coerência do texto, além de confirmar sua compreensão sobre os fatos e as ideias centrais.

Dica: Durante a releitura, tente focar em partes que parecem confusas inicialmente ou nas quais surgiram dúvidas.

Contextualize Figuras de Linguagem e Elementos Subjetivos

Muitos textos, especialmente os literários, utilizam figuras de linguagem (como metáforas, ironias e hipérbolos) para enriquecer o conteúdo. Para interpretar esses recursos, é necessário compreender o contexto em que foram usados e o efeito que o autor deseja provocar no leitor.

Exemplo: Em uma poesia, uma metáfora pode estar presente para criar uma comparação implícita entre dois elementos, e a correta interpretação desse recurso enriquece a leitura.

Pratique Regularmente

Compreensão e interpretação são habilidades que se desenvolvem com a prática. Quanto mais textos você ler e analisar, maior será sua capacidade de decodificar informações e realizar inferências. Diversifique suas leituras, incluindo textos literários, científicos, jornalísticos e multimodais para ampliar sua gama de interpretação.

Essas dicas, quando aplicadas regularmente, ajudam a aprimorar tanto a compreensão quanto a interpretação de textos, desenvolvendo uma leitura crítica e atenta. Ao dominar essas técnicas, o leitor se torna mais apto a enfrentar desafios em provas e situações do cotidiano que exigem análise textual.

Dominar as habilidades de compreensão e interpretação de textos, tanto verbais quanto não-verbais, é essencial para uma comunicação eficaz e para o sucesso em avaliações acadêmicas e profissionais. A compreensão serve como a base para identificar e decodificar o conteúdo explícito de um texto, enquanto a interpretação exige uma análise mais profunda, onde o leitor emprega seus conhecimentos prévios e faz inferências subjetivas.

Com a aplicação de estratégias práticas, como o resumo de ideias, a consulta a dicionários, a atenção aos detalhes e a diferenciação entre fatos e opiniões, o leitor pode desenvolver uma leitura mais crítica e eficiente. Além disso, é importante reconhecer a intenção do autor e o tipo de questão que cada texto ou prova apresenta, a fim de adaptar sua abordagem à demanda específica, seja ela de compreensão ou interpretação.

Em última análise, compreender e interpretar textos é um processo contínuo que requer prática constante e atenção aos detalhes, permitindo ao leitor não apenas absorver informações, mas também refletir sobre elas e construir seu próprio entendimento do mundo ao seu redor. Essas competências, bem desenvolvidas, oferecem um diferencial em diversas áreas da vida pessoal e profissional.

IDENTIFICAÇÃO DE GÊNEROS TEXTUAIS E SUA FUNÇÃO E USO SOCIAL

Ao escrever, é essencial considerar a situação de escrita proposta. Existem inúmeras situações de comunicação, e seu texto pode se organizar de diferentes maneiras, dependendo do contexto e do objetivo comunicativo.

Há casos em que a linguagem é empregada de forma mais convencional. Por exemplo, ao ensinar alguém a preparar um bolo, a linguagem geralmente se apresenta como uma receita. Se o propósito for promover ou vender um produto, utilizamos anúncios publicitários. Já se a intenção é informar a população sobre um acontecimento, recorreremos à notícia. Em outras palavras, a variedade de situações de comunicação resulta em diferentes maneiras de utilizar a linguagem.

Existem aquelas situações que se constituem por elementos verbais (representados pela imagem de um livro, uma pena e papel), outras por elementos visuais (como a câmera fotográfica, a paleta com pincel, e as máscaras do teatro mudo), outras ainda pelo elemento vocal (ilustradas por notas musicais e instrumentos), e também aquelas que integram esses três tipos de linguagem (como o cinema e o teatro). Em cada uma dessas situações, a linguagem assume formas e conteúdos específicos e característicos.

Esses tipos de textos que usamos frequentemente em nosso dia a dia, conforme as variadas situações comunicativas, são chamados de gêneros textuais. Eles se referem à forma como a língua se organiza nos textos nas interações sociais.

Com o passar do tempo, diferentes gêneros foram desenvolvidos em função das diversas situações socioculturais e comunicativas. Cada um possui uma organização particular da lin-

guagem, com um conteúdo (assunto) característico da respectiva situação comunicativa, podendo ser mais aberto ou mais restrito ao estilo (marca pessoal) do autor.

Vale ressaltar que um texto não precisa se limitar a um único gênero textual, embora geralmente um deles prevaleça. Textos, tanto orais quanto escritos, que têm o propósito de estabelecer algum tipo de comunicação, possuem características básicas que permitem identificar seu gênero textual. Entre essas características estão o tipo de assunto abordado, quem é o emissor, quem é o receptor, a finalidade do texto, e o tipo de texto (se é narrativo, argumentativo, instrucional, etc.).

► Distinguindo

Há diferentes nomenclaturas [O gênero textual também pode ser chamado de gênero discursivo. Essa variação ocorre conforme a perspectiva teórica adotada: uma enfatiza questões ideológicas e sociais discursivas, enquanto a outra se concentra mais na forma. Neste momento, não vamos aprofundar essa distinção.] relacionadas aos gêneros, mas nem todas significam a mesma coisa.

É fundamental diferenciar o que é gênero textual, gênero literário e tipo textual. Cada uma dessas classificações está relacionada aos textos, mas possuem significados totalmente distintos. A seguir, veja uma breve explicação sobre o que são gênero literário e tipo textual:

▪ **Gêneros Textuais:** referem-se às formas de estruturação dos textos conforme as diferentes situações de comunicação. Eles podem surgir em diversos contextos comunicativos (literário, jornalístico, digital, judiciário, entre outros). Exemplos de gêneros textuais incluem: romance, conto, receita, notícia, bula de remédio.

▪ **Gênero Literário:** trata-se dos gêneros textuais nos quais a forma, o estilo autoral e a organização da linguagem possuem uma preocupação estética. Eles são classificados conforme sua estrutura, podendo ser do gênero lírico, dramático ou épico. Pode-se dizer que todo gênero literário é um gênero textual, mas nem todo gênero textual é um gênero literário.

▪ **Tipo Textual:** refere-se à maneira como a linguagem é organizada dentro de cada gênero. Está relacionado ao uso dos verbos e pode ser classificado como narrativo, descritivo, expositivo, dissertativo-argumentativo, injuntivo, preditivo e dialogal. Cada uma dessas categorias varia de acordo com a apresentação do texto e a finalidade para a qual ele foi elaborado.

Abaixo, apresentaremos os gêneros discursivos mais comuns. Cada gênero é agrupado de acordo com a predominância do tipo textual.

GÊNEROS TEXTUAIS PREDOMINANTEMENTE DO TIPO TEXTUAL NARRATIVO

► Romance

O romance é um texto extenso, com tempo, espaço e personagens claramente definidos. Pode conter momentos em que o tipo narrativo dá lugar ao descritivo para caracterizar personagens e ambientes. As ações no romance tendem a ser mais longas e complexas. A narrativa pode envolver as aventuras de um protagonista em uma história de amor, muitas vezes com barreiras ou proibições.

RACIOCÍNIO LÓGICO

RACIOCÍNIO LÓGICO ENVOLVENDO PROBLEMAS ARITMÉTICOS

O raciocínio lógico é um processo que organiza o pensamento com base em regras e princípios da lógica, permitindo a resolução de problemas e a obtenção de conclusões coerentes. Ele não depende diretamente das relações entre os objetos, mas sim da forma como o indivíduo estrutura e coordena as informações disponíveis.

Para aplicar o raciocínio lógico, é essencial ter clareza e organização no pensamento. Embora não possa ser ensinado de maneira direta, ele pode ser desenvolvido e aprimorado por meio da prática, especialmente com exercícios que estimulam a análise e a dedução lógica, fortalecendo habilidades mentais essenciais para a tomada de decisões e a solução de desafios.

Vejam alguns exemplos:

1. Um exemplo que roda pela internet e redes sociais, os quais são chamados de Desafios, os mesmos envolvem o “raciocínio” para chegarmos ao resultado:

Num avião há 4 romanos e um 1 inglês.

Qual o nome da aeromoça?

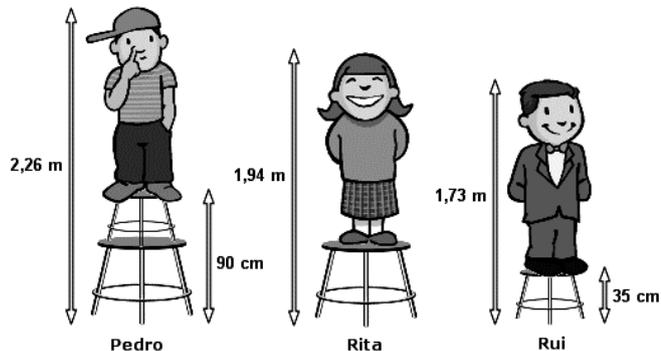
- (A) Maria
- (B) Judite
- (C) Letícia
- (D) Ivone
- (E) Luiza

Resolução:

4 em romanos é IV e 1 em inglês é ONE, logo juntando os dois temos: IVONE.

Resposta: Alternativa D.

2. O Pedro, a Rita e o Rui têm alturas diferentes.



Levando em consideração as medidas indicadas e escreva o nome das três crianças, do mais baixo para o mais alto.

Resolução:

Neste caso teremos que fazer a diferença entre a altura maior e a do banco (menor).

Mas antes vamos transformar, pois temos que as unidades de medidas são diferentes. Sabemos que $1\text{m} = 100\text{cm}$. Observe que o banco de Pedro é a soma do de Rita com o de Rui.

Pedro = Rita + Rui $\rightarrow 90 = \text{Rita} + 35 \rightarrow \text{Rita} = 90 - 35 \rightarrow \text{Rita} = 55\text{ cm}$

Nome	Altura(cm)	Banco(cm)	Altura real (cm)
Pedro	226	90	136
Rita	194	55	139
Rui	173	35	138

Logo a ordem do mais baixo para o mais alto é: Pedro, Rui e Rita.

3. Qual das seguintes palavras não se enquadra no grupo?

- (A) Faca
- (B) Cisne
- (C) Lápis
- (D) Bonito
- (E) Livro
- (F) Pluma

Resolução:

Observe que todas as palavras, exceto uma, não é substantivo: Bonito.

Resposta: Alternativa D.

4. (Pref. Petrópolis/RJ)

Uma garrafa de suco dá para encher 5 (cinco) copos. 6 (Seis) pessoas, tendo todas bebido a mesma quantidade de suco, consumiram juntas 3 (três) jarras de sucos. A quantidade de copos que cada pessoa bebeu foi:

- (A) 2;
- (B) 2,5;
- (C) 3;
- (D) 3,5;
- (E) 4

Resolução:

Sabemos que 1 jarra = 5 copos, logo 3 jarras = $3 \cdot 5 = 15$ copos. Dividindo o número de copos por 6 pessoas temos: $15/6 = 2,5$ copos.

Resposta: Alternativa B.

5. (IDECAN)

A tabela apresenta as datas de algumas invenções. Observe.

Invenção	Ano
Micro-ondas	1945
Telefone celular	1956
Televisão a cores	1954
Guitarra elétrica	1932
Lâmpada fluorescente	1938

A invenção mais recente e a mais antiga são, respectivamente,

- (A) micro-ondas e televisão a cores.
- (B) televisão a cores e micro-ondas.
- (C) telefone celular e guitarra elétrica.
- (D) guitarra elétrica e lâmpada fluorescente.
- (E) lâmpada fluorescente e telefone celular.

Resolução: Colocando em ordem crescente temos:

Invenção	Ano
Guitarra elétrica	1932
Lâmpada fluorescente	1938
Micro-ondas	1945
Televisão a cores	1954
Telefone celular	1956

Observe quanto menor o ano mais antiga é a invenção e maior o ano mais nova é a invenção. Logo o mais novo ou recente é o Telefone celular e a mais antiga a Guitarra elétrica.

Resposta: Alternativa C

6. (Fundação Dom Cintra)

Um elevador pode transportar, no máximo, 7 adultos por viagem. Numa fila desse elevador estão 45 adultos. O número mínimo de viagens que esse elevador deverá dar, para que possa transportar todas as pessoas que estão na fila, é:

- (A) 4;
- (B) 5;
- (C) 6;
- (D) 7;
- (E) 8.

Resolução:

Dividindo $45/7 = 6,42$. Como $6 \cdot 7 = 42$ sobram 3 pessoas para uma próxima viagem. Logo temos $6 + 1 = 7$ viagens.

Resposta: Alternativa D.

NÚMEROS INTEIROS, OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO)

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula Z e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$Z = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$



O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$Z_+ = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.

$Z_- = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.

$Z_+^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$Z_-^* = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

Módulo

O módulo de um número inteiro é a distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Ele é representado pelo símbolo $| \cdot |$.

O módulo de 0 é 0 e indica-se $|0| = 0$

O módulo de +6 é 6 e indica-se $|+6| = 6$

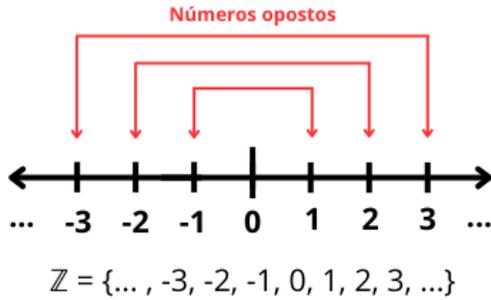
O módulo de -3 é 3 e indica-se $|-3| = 3$

O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

Números Opostos

Dois números inteiros são considerados opostos quando sua soma resulta em zero; dessa forma, os pontos que os representam na reta numérica estão equidistantes da origem.

Exemplo: o oposto do número 4 é -4, e o oposto de -4 é 4, pois $4 + (-4) = (-4) + 4 = 0$. Em termos gerais, o oposto, ou simétrico, de "a" é "-a", e vice-versa; notavelmente, o oposto de zero é o próprio zero.



Operações com Números Inteiros

Adição de Números Inteiros

Para facilitar a compreensão dessa operação, associamos a ideia de ganhar aos números inteiros positivos e a ideia de perder aos números inteiros negativos.

- Ganhar 3 + ganhar 5 = ganhar 8 ($3 + 5 = 8$)
- Perder 4 + perder 3 = perder 7 ($-4 + (-3) = -7$)
- Ganhar 5 + perder 3 = ganhar 2 ($5 + (-3) = 2$)
- Perder 5 + ganhar 3 = perder 2 ($-5 + 3 = -2$)

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

Subtração de Números Inteiros

A subtração é utilizada nos seguintes casos:

- Ao retirarmos uma quantidade de outra quantidade;
- Quando temos duas quantidades e queremos saber a diferença entre elas;
- Quando temos duas quantidades e desejamos saber quanto falta para que uma delas atinja a outra.

A subtração é a operação inversa da adição. Concluímos que subtrair dois números inteiros é equivalente a adicionar o primeiro com o oposto do segundo.

Observação: todos os parênteses, colchetes, chaves, números, etc., precedidos de sinal negativo têm seu sinal invertido, ou seja, representam o seu oposto.

Multiplicação de Números Inteiros

A multiplicação funciona como uma forma simplificada de adição quando os números são repetidos. Podemos entender essa situação como ganhar repetidamente uma determinada quantidade. Por exemplo, ganhar 1 objeto 15 vezes consecutivas significa ganhar 15 objetos, e essa repetição pode ser indicada pelo símbolo "x", ou seja: $1 + 1 + 1 + \dots + 1 = 15 \times 1 = 15$.

Se substituirmos o número 1 pelo número 2, obtemos: $2 + 2 + 2 + \dots + 2 = 15 \times 2 = 30$

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 de Números Inteiros

Considere o cálculo: $-15/3 = q$ à $3q = -15$ à $q = -5$

No exemplo dado, podemos concluir que, para realizar a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro (diferente de zero), dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

No conjunto dos números inteiros \mathbb{Z} , a divisão não é comutativa, não é associativa, e não possui a propriedade da existência do elemento neutro. Além disso, não é possível realizar a divisão por zero. Quando dividimos zero por qualquer número inteiro (diferente de zero), o resultado é sempre zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Regra de sinais

Multiplicação

- $\oplus \times \oplus = \oplus$
- $\ominus \times \ominus = \oplus$
- $\ominus \times \oplus = \ominus$
- $\oplus \times \ominus = \ominus$

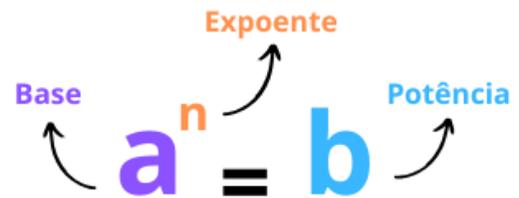
Divisão

- $\oplus \div \oplus = \oplus$
- $\ominus \div \ominus = \oplus$
- $\ominus \div \oplus = \ominus$
- $\oplus \div \ominus = \ominus$

Potenciação de Números Inteiros

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.

$a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, ou seja, a é multiplicado por a n vezes.



- Qualquer potência com uma base positiva resulta em um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é par, então o resultado é um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é ímpar, então o resultado é um número inteiro negativo.

Potenciação

As propriedades básicas da potenciação são:

1	$a^m \cdot a^n = a^{m+n}$	Exemplo: $2^3 \cdot 2^2 = 2^5$
2	$\frac{a^m}{a^n} = a^{m-n}$	Exemplo: $3^4 : 3^2 = 3^2$
3	$(a^m)^n = a^{m \cdot n}$	Exemplo: $(2^3)^2 = 2^6$
4	$(a \cdot b)^n = a^n \cdot b^n$	Exemplo: $(2 \cdot 7)^2 = 2^2 \cdot 7^2$
5	$\left(\frac{a}{b}\right)^n = \frac{a^n}{b^n}$	Exemplo: $\left(\frac{3}{7}\right)^2 = \frac{3^2}{7^2}$
6	$a^0 = 1, \quad a \neq 0$	Exemplo: $2^0 = 1$
7	$a^{-n} = \frac{1}{a^n}$	Exemplo: $2^{-2} = \frac{1}{2^2}$
8	$\left(\frac{1}{a}\right)^n = a^{-n}$	Exemplo: $\left(\frac{1}{2}\right)^3 = 2^{-3}$
9	$a^{\frac{m}{n}} = \sqrt[n]{a^m}$	Exemplo: $3^{\frac{2}{3}} = \sqrt[3]{3^2}$

Radiciação de Números Inteiros

A radiciação de números inteiros envolve a obtenção da raiz n-ésima (de ordem n) de um número inteiro a. Esse processo resulta em outro número inteiro não negativo, representado por b, que, quando elevado à potência n, reproduz o número original a. O índice da raiz é representado por n, e o número a é conhecido como radicando, posicionado sob o sinal do radical.

A raiz quadrada, de ordem 2, é um exemplo comum. Ela produz um número inteiro não negativo cujo quadrado é igual ao número original a.

Importante observação: não é possível calcular a raiz quadrada de um número inteiro negativo no conjunto dos números inteiros.

É importante notar que não há um número inteiro não negativo cujo produto consigo mesmo resulte em um número negativo.

A raiz cúbica (de ordem 3) de um número inteiro a é a operação que gera outro número inteiro. Esse número, quando elevado ao cubo, é igual ao número original a. É crucial observar que, ao contrário da raiz quadrada, não restringimos nossos cálculos apenas a números não negativos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Recepcionista

NOÇÕES BÁSICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÔNICO

A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

O atendimento ao público, seja presencial ou por telefone, desempenha um papel estratégico em qualquer organização. Em tempos de alta concorrência e clientes cada vez mais exigentes, a maneira como um colaborador recebe, escuta e responde a um cliente pode definir se a empresa conquistará a fidelidade desse consumidor ou se o perderá para a concorrência.

O atendimento de qualidade vai muito além da simples cordialidade. Ele envolve empatia, atenção às necessidades do cliente, capacidade de resolver problemas com agilidade e a busca por gerar uma experiência positiva. Quando bem executado, o atendimento se transforma em um verdadeiro diferencial competitivo, agregando valor à marca e fortalecendo a imagem institucional.

► **Evolução das práticas de atendimento e a exigência por excelência**

Com o avanço da tecnologia e a facilidade de acesso à informação, os consumidores passaram a ter mais poder de escolha. Isso fez com que as empresas tivessem que se reinventar no relacionamento com o cliente, investindo em capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores, especialmente na linha de frente do atendimento.

Hoje, não basta apenas atender bem. É necessário surpreender, encantar e resolver com eficiência. Para isso, o profissional de atendimento deve estar preparado, conhecendo as técnicas adequadas tanto para o atendimento presencial quanto para o telefônico.

FUNDAMENTOS DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

► **Postura profissional e linguagem corporal**

No atendimento presencial, o primeiro contato visual com o cliente é determinante. A postura profissional inclui vestir-se adequadamente, manter a higiene pessoal, ter uma expressão facial acolhedora e demonstrar disponibilidade. A linguagem corporal transmite mensagens que podem reforçar ou contradizer o discurso verbal. Por isso, é importante manter contato visual, não cruzar os braços, manter uma postura ereta e demonstrar atenção com gestos leves e educados.

► **Comunicação verbal: clareza, objetividade e empatia**

A forma como o colaborador se comunica verbalmente influencia diretamente a compreensão e a satisfação do cliente. Usar uma linguagem clara, evitar jargões técnicos sem explicação e demonstrar empatia são práticas essenciais. A objetividade permite que o atendimento seja eficiente, sem se tornar frio ou impessoal.

► **Acolhimento e resolução de demandas presenciais**

Receber bem é o primeiro passo. Cumprimentar o cliente de forma cordial, oferecer ajuda proativamente e demonstrar interesse genuíno são atitudes que transmitem respeito e consideração. Além disso, é necessário escutar com atenção, identificar o problema e buscar soluções imediatas ou encaminhar para quem possa resolver com rapidez.

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

► **Preparação e abordagem inicial ao telefone**

Antes de atender uma chamada, o colaborador deve estar em um ambiente adequado, sem ruídos ou distrações. Ao atender, é essencial identificar-se com nome e setor, cumprimentar cordialmente e demonstrar disposição para ajudar. A primeira impressão, mesmo por voz, é determinante para a confiança do cliente.

► **Uso da voz: tom, ritmo e dicção**

Como não há contato visual, a voz é o principal canal de comunicação no atendimento telefônico. É fundamental utilizar um tom de voz agradável, manter um ritmo de fala adequado (nem muito rápido nem muito lento) e articular bem as palavras. Uma boa dicção transmite segurança e facilita a compreensão.

► **Escuta ativa e condução eficaz da chamada**

Escutar ativamente significa prestar total atenção ao que o cliente diz, sem interrupções desnecessárias e demonstrando interesse. Durante a chamada, o colaborador deve repetir informações importantes para confirmar entendimento, esclarecer dúvidas e conduzir o atendimento com foco na solução. Ao encerrar, é importante agradecer e reforçar a disponibilidade da empresa.