



ALCÂNTARA-MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALCÂNTARA - MARANHÃO

RECEPCIONISTA

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Noções de Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO
Nº. 001 de 12/12/2025



BÔNUS

ÁREA DO
CONCURSEIRO

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

40
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



AVISO IMPORTANTE:

Este é um Material de Demonstração

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

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

POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- ✖ Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- ✖ Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- ✖ Questões gabaritadas
- ✖ Diferentes práticas que otimizam seus estudos

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

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



ALCÂNTARA-MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALCÂNTARA -
MARANHÃO

Recepcionista

**EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001 DE
12/12/2025**

CÓD: SL-080DZ-25
7908433288824

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	7
2. Textualidade: coesão e coerência	10
3. Tipologias e gêneros textuais.....	11
4. Variação linguística	12
5. Criação lexical e os processos de formação de palavras	13
6. Classes de palavras	14
7. Sintaxe do período simples; sintaxe do período composto: coordenação; subordinação: orações subordinadas adverbiais.....	23
8. Sintaxe das relações: concordância nominal e verbal.....	28
9. Regência nominal e verbal.....	29
10. Figuras de linguagem	32
11. Emprego do acento grave	36
12. A semântica da frase: denotação, conotação, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia, polissemia e ambiguidade.	37
13. Pontuação	38
14. Ortografia.....	40
15. Regras de acentuação	43

Matemática

1. Raciocínio lógico - quantitativo (estruturas lógicas; lógica de argumentação. diagramas lógicos. situações-problema)....	55
2. Sistema de numeração decimal	66
3. Números inteiros: operações, propriedades e problemas. números racionais: operações, propriedades e problemas. números reais: operações e propriedades.....	67
4. Múltiplos e divisores.....	77
5. Máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum. problemas.....	78
6. Grandezas proporcionais: razões e proporções	80
7. Divisão proporcional	81
8. Regra de três (simples e composta).....	84
9. Porcentagem.....	85
10. Juros simples.....	86
11. Sistemas de medidas decimais e não decimais.....	87
12. Cálculo algébrico: expressões algébricas, operações, fatoração.....	90
13. Frações algébricas.....	92
14. Equações e inequações do 1º do 2º grau	94
15. Sistemas de equações do 1º do 2º grau	98
16. Função, domínio e imagem, gráfico, raízes, crescimento, composição e inversão. funções do 1º e 2º graus: conceito, gráfico e propriedades. funções exponencial e logarítmica: conceito, gráfico, propriedades	100
17. Análise combinatória: princípio fundamental da contagem. arranjos, combinações e permutações simples e com repetição	117
18. Probabilidade: conceito e cálculo. adição e multiplicação de probabilidades. dependência de eventos.....	120
19. Progressões: progressões aritmética e geométrica com seus conceitos, propriedades e adição e multiplicação de termos.....	122

20. Sistemas lineares: resolução e discussão	124
21. Geometria euclidiana plana: conceitos primitivos. ângulos. triângulos. quadriláteros, polígonos e circunferência. teorema de Tales. semelhança de triângulos. relações métricas no triângulo retângulo. razões trigonométricas num triângulo retângulo. áreas de figuras planas poligonais e circulares	132
22. Geometria espacial: cálculo de superfície e volume dos principais sólidos geométricos	147
23. Noções de estatística: médias, distribuição de frequências e gráficos	152

Noções de Informática

1. Computadores: conceitos básicos, utilização, tipos, conectores e componentes (hardware e software)	171
2. Sistema operacional: noções básicas, gerenciamento de dispositivos, processos, memórias e armazenamento, arquivos e diretórios, usuários, utilização e interfaces, configurações e ferramentas do sistema operacional Windows 11	175
3. Suítes de aplicativos (Microsoft Office 365): editores de textos, planilhas e apresentações	180
4. Redes de computadores: conceitos básicos, redes cabeadas e wireless, serviços, protocolos, aplicativos	188
5. Internet: navegadores (Microsoft Edge e Google Chrome); mecanismos de buscas, acesso e compartilhamento de dados e recursos	194
6. Aplicativos de correio eletrônico	197
7. Outras ferramentas de comunicação (WhatsApp, Telegram e Google Meet) e redes sociais	201
8. Computação em nuvem (cloud computing)	203
9. Aplicativos Web: Gmail, Agenda, Mapas, Meet, Chat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações e Formulários	205
10. Segurança da Informação: noções de malwares, ferramentas de segurança, procedimentos de segurança, backup e tipos de ataques	210
11. Inteligência Artificial: noções de uso e aplicações	216

Conhecimentos Específicos Recepcionista

1. Técnicas de atendimento ao público	223
2. Qualidade no atendimento	226
3. Comunicação telefônica	230
4. Programação de trabalho, organização de tarefas, gerenciamento do tempo	233
5. Protocolo: recepção, classificação, registro, distribuição de documentos	234
6. Noções de arquivamento: conceito de arquivo, tipos de arquivos, fases e técnicas de arquivamento	239
7. Operação de equipamentos de escritório: copiadoras, impressoras de computador, fac-símile	244
8. Ética e sigilo profissional	248
9. Relações humanas	251
10. Trabalho em equipe	252
11. Administração de conflitos	257
12. Comportamento profissional: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, eficiência, tolerância, objetividade, liderança, iniciativa	260

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

Compreensão refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

► Exemplo de interpretação:

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba

identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.

Exemplos:

- Um texto de livro, um artigo de jornal ou uma conversa entre duas pessoas são exemplos de linguagem verbal.
- Quando um autor escreve um poema, um romance ou uma carta, ele está utilizando a linguagem verbal para transmitir sua mensagem.

Na interpretação de textos, a linguagem verbal é a que oferece o conteúdo explícito para compreensão e análise. Portanto, ao se deparar com um texto em uma prova, é a partir da linguagem verbal que se começa o processo de interpretação, analisando as palavras, as estruturas frasais e a coesão do discurso.

► Linguagem Não-Verbal

A linguagem não-verbal é aquela que se comunica sem o uso de palavras. Ela faz uso de elementos visuais, como imagens, cores, símbolos, gestos, expressões faciais e sinais, para transmitir mensagens e informações. Esse tipo de linguagem é extremamente importante em nosso cotidiano, já que muitas vezes as imagens ou os gestos conseguem expressar significados que palavras não conseguem capturar com a mesma eficiência.

Exemplos:

- Uma placa de trânsito que indica “pare” por meio de uma cor vermelha e um formato específico.
- As expressões faciais e gestos durante uma conversa ou em um filme.

- Uma pintura, um logotipo ou uma fotografia que transmitem sentimentos, ideias ou informações sem o uso de palavras.

No contexto de interpretação, a linguagem não-verbal exige do leitor uma capacidade de decodificar mensagens que não estão escritas. Por exemplo, em uma prova que apresenta uma charge ou uma propaganda, será necessário interpretar os elementos visuais para compreender a mensagem que o autor deseja transmitir.

► Linguagem Mista (ou Híbrida)

A linguagem mista é a combinação da linguagem verbal e da linguagem não-verbal, ou seja, utiliza tanto palavras quanto imagens para se comunicar. Esse tipo de linguagem é amplamente utilizado em nosso dia a dia, pois permite a transmissão de mensagens de forma mais completa, já que se vale das características de ambas as linguagens.

Exemplos:

- Histórias em quadrinhos, que utilizam desenhos (linguagem não-verbal) e balões de fala (linguagem verbal) para narrar a história.
- Cartazes publicitários que unem imagens e slogans para atrair a atenção e transmitir uma mensagem ao público.
- As apresentações de slides que combinam texto e imagens para tornar a explicação mais clara e interessante.

A linguagem mista exige do leitor uma capacidade de integrar informações provenientes de diferentes fontes para construir o sentido global da mensagem. Em uma prova, por exemplo, é comum encontrar questões que apresentam textos e imagens juntos, exigindo que o candidato compreenda a interação entre a linguagem verbal e não-verbal para interpretar corretamente o conteúdo.

INTERTEXTUALIDADE

A intertextualidade é um conceito fundamental para quem deseja compreender e interpretar textos de maneira aprofundada. Trata-se do diálogo que um texto estabelece com outros textos, ou seja, a intertextualidade ocorre quando um texto faz referência, de maneira explícita ou implícita, a outro texto já existente. Esse fenômeno é comum na literatura, na publicidade, no jornalismo e em diversos outros tipos de comunicação.

► Definição de Intertextualidade

Intertextualidade é o processo pelo qual um texto se relaciona com outro, estabelecendo uma rede de significados que enriquece a interpretação. Ao fazer referência a outro texto, o autor cria um elo que pode servir para reforçar ideias, criticar, ironizar ou até prestar uma homenagem. Essa relação entre textos pode ocorrer de várias formas e em diferentes graus de intensidade, dependendo de como o autor escolhe incorporar ou dialogar com o texto de origem.

O conceito de intertextualidade sugere que nenhum texto é completamente original, pois todos se alimentam de outros textos e discursos que já existem, criando um jogo de influências,

inspirações e referências. Portanto, a compreensão de um texto muitas vezes se amplia quando reconhecemos as conexões intertextuais que ele estabelece.

► Tipos de Intertextualidade

A intertextualidade pode ocorrer de diferentes formas. Aqui estão os principais tipos que você deve conhecer:

▪ **Citação:** É a forma mais explícita de intertextualidade. Ocorre quando um autor incorpora, de forma literal, uma passagem de outro texto em sua obra, geralmente colocando a citação entre aspas ou destacando-a de alguma maneira.

▪ **Exemplo:** Em um artigo científico, ao citar um trecho de uma obra de um pesquisador renomado, o autor está utilizando a intertextualidade por meio da citação.

▪ **Paráfrase:** Trata-se da reescritura de um texto ou trecho de forma diferente, utilizando outras palavras, mas mantendo o mesmo conteúdo ou ideia central do original. A paráfrase respeita o sentido do texto base, mas o reinterpreta de forma nova.

▪ **Exemplo:** Um estudante que lê um poema de Carlos Drummond de Andrade e reescreve os versos com suas próprias palavras está fazendo uma paráfrase do texto original.

▪ **Paródia:** Nesse tipo de intertextualidade, o autor faz uso de um texto conhecido para criar um novo texto, mas com o objetivo de provocar humor, crítica ou ironia. A paródia modifica o texto original, subvertendo seu sentido ou adaptando-o a uma nova realidade.

▪ **Exemplo:** Uma música popular que é reescrita com uma nova letra para criticar um evento político recente é um caso de paródia.

▪ **Alusão:** A alusão é uma referência indireta a outro texto ou obra. Não é citada diretamente, mas há indícios claros que levam o leitor a perceber a relação com o texto original.

▪ **Exemplo:** Ao dizer que “este é o doce momento da maçã”, um texto faz alusão à narrativa bíblica de Adão e Eva, sem mencionar explicitamente a história.

▪ **Pastiche:** É um tipo de intertextualidade que imita o estilo ou a forma de outro autor ou obra, mas sem a intenção crítica ou irônica que caracteriza a paródia. Pode ser uma homenagem ou uma maneira de incorporar elementos de uma obra anterior em um novo contexto.

▪ **Exemplo:** Um romance que adota o estilo narrativo de um clássico literário como “Dom Quixote” ou “A Divina Comédia” para contar uma história contemporânea.

► A Função da Intertextualidade

A intertextualidade enriquece a leitura, pois permite que o leitor estabeleça conexões e compreenda melhor as intenções do autor. Ao perceber a referência a outro texto, o leitor amplia seu entendimento e aprecia o novo sentido que surge dessa relação. Além disso, a intertextualidade contribui para criar

MATEMÁTICA

RACIOCÍNIO LÓGICO - QUANTITATIVO (ESTRUTURAS LÓGICAS; LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO. DIAGRAMAS LÓGICOS. SITUAÇÕES-PROBLEMA)

LÓGICA PROPOSICIONAL

Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressa um pensamento ou uma ideia completa, transmitindo um juízo sobre algo. Uma proposição afirma fatos ou ideias que podemos classificar como verdadeiros ou falsos. Esse é o ponto central do estudo lógico, onde analisamos e manipulamos proposições para extrair conclusões.

► Valores Lógicos

Os valores lógicos possíveis para uma proposição são:

- Verdadeiro (V), caso a proposição seja verdadeira.
- Falso (F), caso a proposição seja falsa.

Esse fato faz com que cada proposição seja considerada uma declaração monovalente, pois admite apenas um valor lógico: verdadeiro ou falso.

► Axiomas fundamentais

Os valores lógicos seguem três axiomas fundamentais:

▪ **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples: $p \equiv p$.

Exemplo: "Hoje é segunda-feira" é a mesma proposição em qualquer contexto lógico.

▪ **Princípio da Não Contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

Exemplo: "O céu é azul e não azul" é uma contradição.

▪ **Princípio do Terceiro Excluído:** toda proposição é ou verdadeira ou falsa, não existindo um terceiro caso possível. Ou seja: "Toda proposição tem um, e somente um, dos valores lógicos: V ou F."

Exemplo: "Está chovendo ou não está chovendo" é sempre verdadeiro, sem meio-termo.

► Classificação das Proposições

Para entender melhor as proposições, é útil classificá-las em dois tipos principais:

Sentenças Abertas

São sentenças para as quais não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, pois elas não exprimem um fato completo ou específico. São exemplos de sentenças abertas:

- **Frases interrogativas:** "Quando será a prova?"

- **Frases exclamativas:** "Que maravilhoso!"
- **Frases imperativas:** "Desligue a televisão."
- **Frases sem sentido lógico:** "Esta frase é falsa."

Sentenças Fechadas

Quando a proposição admite um único valor lógico, verdadeiro ou falso, ela é chamada de sentença fechada. Exemplos:

- **Sentença fechada e verdadeira:** " $2 + 2 = 4$ "
- **Sentença fechada e falsa:** "O Brasil é uma ilha"

► Proposições Simples e Compostas

As proposições podem ainda ser classificadas em simples e compostas, dependendo da estrutura e do número de ideias que expressam:

Proposições Simples (ou Atômicas)

São proposições que não contêm outras proposições como parte integrante de si mesmas. São representadas por letras minúsculas, como p, q, r, etc.

Exemplos:

- **p:** "João é engenheiro."
- **q:** "Maria é professora."

Proposições Compostas (ou Moleculares)

Formadas pela combinação de duas ou mais proposições simples. São representadas por letras maiúsculas, como P, Q, R, etc., e usam conectivos lógicos para relacionar as proposições simples.

Exemplo: P: "João é engenheiro e Maria é professora."

► Classificação de Frases

Ao classificarmos frases pela possibilidade de atribuir-lhes um valor lógico (verdadeiro ou falso), conseguimos distinguir entre aquelas que podem ser usadas em raciocínios lógicos e as que não podem. Vamos ver alguns exemplos e suas classificações.

▪ **"O céu é azul."** – Proposição lógica (podemos dizer se é verdadeiro ou falso).

▪ **"Quantos anos você tem?"** – Sentença aberta (é uma pergunta, sem valor lógico).

▪ **"João é alto."** – Proposição lógica (podemos afirmar ou negar).

▪ **"Seja bem-vindo!"** – Não é proposição lógica (é uma saudação, sem valor lógico).

▪ **" $2 + 2 = 4$."** – Sentença fechada (podemos atribuir valor lógico, é uma afirmação objetiva).

▪ **"Ele é muito bom."** – Sentença aberta (não se sabe quem é "ele" e o que significa "bom").

▪ **"Choveu ontem."** – Proposição lógica (podemos dizer se é

AMOSTRA

- “Esta frase é falsa.” – Não é proposição lógica (é um paradoxo, sem valor lógico).
- “Abra a janela, por favor.” – Não é proposição lógica (é uma instrução, sem valor lógico).
- “O número x é maior que 10.” – Sentença aberta (não se sabe o valor de x)

Exemplo: (CESPE)

Na lista de frases apresentadas a seguir:

- “A frase dentro destas aspas é uma mentira.”
- A expressão $x + y$ é positiva.
- O valor de $\sqrt{4 + 3} = 7$.
- Pelé marcou dez gols para a seleção brasileira.
- O que é isto?

Há exatamente:

- (A) uma proposição;
- (B) duas proposições;
- (C) três proposições;
- (D) quatro proposições;
- (E) todas são proposições.

Resolução:

Analisemos cada alternativa:

- (A) A frase é um paradoxo, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.
 - (B) Não sabemos os valores de x e y , então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. É uma sentença aberta e não é uma proposição lógica.
 - (C) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa. É uma proposição lógica.
 - (D) Podemos verificar se é verdadeira ou falsa, independente do número exato. É uma proposição lógica.
 - (E) É uma pergunta, então não podemos dizer se é verdadeira ou falsa. Não é uma proposição lógica.
- Resposta: B.

► Conectivos Lógicos

Para formar proposições compostas a partir de proposições simples, utilizamos conectivos lógicos. Esses conectivos estabelecem relações entre as proposições, criando novas sentenças com significados mais complexos. São eles:

Operação	Conectivo	Estrutura Lógica	Exemplos		
			p	q	Resultado
Negação	\sim ou \neg	Não p	"Hoje é domingo"	-	$\sim p$: "Hoje não é domingo"
Conjunção	\wedge	p e q	"Estudei"	"Passei na prova"	$p \wedge q$: "Estudei e passei na prova"
Disjunção Inclusiva	\vee	p ou q	"Vou ao cinema"	"Vou ao teatro"	$p \vee q$: "Vou ao cinema ou vou ao teatro"
Disjunção Exclusiva	\oplus	Ou p ou q	"Ganhei na loteria"	"Recebi uma herança"	$p \oplus q$: "Ou ganhei na loteria ou recebi uma herança"
Condicional	\rightarrow	Se p então q	"Está chovendo"	"Levarei o guarda-chuva"	$p \rightarrow q$: "Se está chovendo, então levarei o guarda-chuva"
Bicondicional	\leftrightarrow	p se e somente se q	"O número é par"	"O número é divisível por 2"	$p \leftrightarrow q$: "O número é par se e somente se é divisível por 2"

Exemplo: (VUNESP)

Os conectivos ou operadores lógicos são palavras (da linguagem comum) ou símbolos (da linguagem formal) utilizados para conectar proposições de acordo com regras formais preestabelecidas. Assinale a alternativa que apresenta exemplos de conjunção, negação e implicação, respectivamente.

- (A) $\neg p$, $p \vee q$, $p \wedge q$
- (B) $p \wedge q$, $\neg p$, $p \rightarrow q$

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

COMPUTADORES: CONCEITOS BÁSICOS, UTILIZAÇÃO, TIPOS, CONECTORES E COMPONENTES (HARDWARE E SOFTWARE)

Hardware

O hardware são as partes físicas de um computador. Isso inclui a Unidade Central de Processamento (CPU), unidades de armazenamento, placas mãe, placas de vídeo, memória, etc.. Outras partes extras chamados componentes ou dispositivos periféricos incluem o mouse, impressoras, modems, scanners, câmeras, etc.

Para que todos esses componentes sejam usados apropriadamente dentro de um computador, é necessário que a funcionalidade de cada um dos componentes seja traduzida para algo prático. Surge então a função do sistema operacional, que faz o intermédio desses componentes até sua função final, como, por exemplo, processar os cálculos na CPU que resultam em uma imagem no monitor, processar os sons de um arquivo MP3 e mandar para a placa de som do seu computador, etc. Dentro do sistema operacional você ainda terá os programas, que dão funcionalidades diferentes ao computador.

Gabinete

Também conhecido como torre ou caixa, é a estrutura que abriga os componentes principais de um computador, como a placa-mãe, processador, memória RAM, e outros dispositivos internos. Serve para proteger e organizar esses componentes, além de facilitar a ventilação.



Gabinete

Processador ou CPU (Unidade de Processamento Central)

É o cérebro de um computador. É a base sobre a qual é construída a estrutura de um computador. Uma CPU funciona, basicamente, como uma calculadora. Os programas enviam cálculos para o CPU, que tem um sistema próprio de “fila” para fazer os cálculos mais importantes primeiro, e separar também os cálculos entre os núcleos de um computador. O resultado desses cálculos é traduzido em uma ação concreta, como por exemplo, aplicar uma edição em uma imagem, escrever um texto e as letras aparecerem no monitor do PC, etc. A velocidade de um processador está relacionada à velocidade com que a CPU é capaz de fazer os cálculos.



CPU

Cooler

Quando cada parte de um computador realiza uma tarefa, elas usam eletricidade. Essa eletricidade usada tem como uma consequência a geração de calor, que deve ser dissipado para que o computador continue funcionando sem problemas e sem engargalos no desempenho. Os coolers e ventoinhas são responsáveis por promover uma circulação de ar dentro da case do CPU. Essa circulação de ar provoca uma troca de temperatura entre o processador e o ar que ali está passando. Essa troca de temperatura provoca o resfriamento dos componentes do computador, mantendo seu funcionamento intacto e prolongando a vida útil das peças.



Cooler

Placa-mãe

Se o CPU é o cérebro de um computador, a placa-mãe é o esqueleto. A placa mãe é responsável por organizar a distribuição dos cálculos para o CPU, conectando todos os outros componentes externos e internos ao processador. Ela também é responsável por enviar os resultados dos cálculos para seus devidos destinos. Uma placa mãe pode ser on-board, ou seja, com componentes como placas de som e placas de vídeo fazendo parte da própria placa mãe, ou off-board, com todos os componentes sendo conectados a ela.



Placa-mãe

Fonte

A fonte de alimentação é o componente que fornece energia elétrica para o computador. Ela converte a corrente alternada (AC) da tomada em corrente contínua (DC) que pode ser usada pelos componentes internos do computador.



Fonte

Placas de vídeo

São dispositivos responsáveis por renderizar as imagens para serem exibidas no monitor. Elas processam dados gráficos e os convertem em sinais visuais, sendo essenciais para jogos, edição de vídeo e outras aplicações gráficas intensivas.



Placa de vídeo

Memória RAM

Random Access Memory ou Memória de Acesso Randômico é uma memória volátil e rápida que armazena temporariamente os dados dos programas que estão em execução no computador. Ela perde o conteúdo quando o computador é desligado.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

A comunicação é a base de qualquer interação entre pessoas, especialmente quando se trata de atendimento ao público. Seja em um ambiente privado ou em instituições públicas, o modo como o profissional se comunica determina a qualidade do serviço prestado, influencia diretamente a satisfação do usuário e pode até afetar a imagem da organização como um todo.

► Conceito de comunicação no atendimento

Comunicar é muito mais do que falar. Trata-se de transmitir uma mensagem de forma clara, objetiva e compreensível. No atendimento ao público, a comunicação inclui:

- A linguagem verbal (as palavras que usamos)
- A linguagem não verbal (gestos, expressões faciais, postura)
- O tom de voz
- A escuta ativa (a capacidade de ouvir com atenção e interpretar corretamente)

Um bom comunicador consegue adaptar sua linguagem ao perfil do público, respeitar o tempo do outro e estabelecer um diálogo eficaz, mesmo diante de dificuldades ou divergências.

► Elementos fundamentais da boa comunicação no atendimento

Para que a comunicação seja eficaz no atendimento ao público, alguns elementos devem estar presentes:

- **Clareza:** A mensagem precisa ser direta e fácil de entender. Evitar termos técnicos desnecessários ou ambiguidades ajuda a evitar confusões.
- **Objetividade:** Ir direto ao ponto sem rodeios transmite segurança e agilidade.
- **Empatia:** Colocar-se no lugar do outro permite uma comunicação mais humana e sensível.
- **Cordialidade:** Ser educado, respeitoso e gentil é essencial em qualquer situação, mesmo quando o usuário está nervoso ou insatisfeito.
- **Atenção:** Demonstrar que está presente na conversa, ouvindo com atenção e reagindo de forma adequada.

► Comunicação verbal e não verbal

Ambas as formas de comunicação influenciam diretamente a experiência do usuário:

- **Verbal:** Envolve o que é dito e como é dito. Falar de forma clara, com boa dicção e tom de voz adequado é fundamental. O vocabulário deve ser acessível e respeitoso.
- **Não verbal:** Inclui expressões faciais, postura corporal, contato visual e gestos. Muitas vezes, o corpo fala mais alto do que as palavras. Um profissional fechado, com semblante sério ou postura desleixada pode transmitir desinteresse ou impaciência, mesmo sem dizer nada.

► A escuta ativa como diferencial

Um dos maiores erros no atendimento ao público é ouvir apenas para responder, e não para entender. A escuta ativa é uma técnica essencial que envolve:

- Ouvir com atenção total, sem interromper
- Demonstrar interesse pelo que o outro está dizendo
- Confirmar se entendeu corretamente, quando necessário
- Responder de forma adequada ao que foi dito

Essa prática ajuda a construir confiança, resolver problemas com mais eficácia e evita mal-entendidos que podem gerar reclamações.

► Adaptação da linguagem ao público

Cada pessoa tem uma forma diferente de compreender a informação. Um bom profissional de atendimento sabe adaptar sua linguagem de acordo com o perfil do usuário. Por exemplo:

- Com pessoas mais idosas, pode ser necessário falar mais devagar e repetir algumas informações com paciência.
- Com usuários mais jovens, uma abordagem mais direta e informal pode ser mais eficaz, desde que respeitosa.
- Com pessoas em situação de vulnerabilidade, a sensibilidade e o cuidado na escolha das palavras são ainda mais importantes.

► Comunicação como ferramenta de resolução de problemas

Muitos conflitos no atendimento surgem por falhas de comunicação. Saber ouvir, explicar com calma e se expressar com empatia pode evitar a maioria dos atritos. Mesmo quando o problema não pode ser resolvido de imediato, a forma como ele é comunicado pode fazer a diferença entre um usuário compreensivo e um usuário insatisfeito.

POSTURA E COMPORTAMENTO DO PROFISSIONAL

O sucesso no atendimento ao público não depende apenas do conhecimento técnico, mas também — e principalmente — da postura e do comportamento adotados pelo profissional. Esses aspectos estão ligados à ética, à responsabilidade, à imagem que se transmite e à forma como se lida com as pessoas.

► A importância da postura profissional

A postura profissional envolve um conjunto de atitudes e comportamentos que refletem comprometimento, respeito e competência. Ela se manifesta tanto na maneira como o servidor ou funcionário se apresenta, quanto em como ele interage com os usuários.

Alguns traços importantes da postura profissional:

- **Pontualidade e assiduidade:** Respeitar horários demonstra responsabilidade e organização.
- **Discrição:** Evitar comentários inadequados ou exposição de informações que deveriam ser mantidas sob sigilo.
- **Respeito às normas e rotinas do local de trabalho:** Seguir procedimentos transmite confiança ao público e à equipe.
- **Comprometimento com o serviço prestado:** Buscar resolver a demanda com atenção e empenho, mesmo que o problema não tenha solução imediata.

► Comportamento ético no atendimento

A ética profissional é um dos pilares do bom atendimento. Isso significa agir com honestidade, imparcialidade e respeito ao usuário, independentemente de quem ele seja. Algumas atitudes que fazem parte do comportamento ético:

- Tratar todos de forma igualitária, sem discriminação.
- Manter sigilo sobre informações pessoais ou sensíveis.
- Agir com integridade, sem favorecer ou prejudicar ninguém.
- Reconhecer os próprios limites, buscando ajuda quando necessário.

Agir eticamente fortalece a confiança da população na instituição e valoriza o profissional diante dos colegas e da sociedade.

► Apresentação pessoal e imagem profissional

A aparência do profissional também comunica. Não se trata de padrões estéticos, mas de cuidados básicos que demonstram respeito por si mesmo e pelos outros. Isso inclui:

- Vestimenta compatível com o ambiente de trabalho (uso de uniforme, roupas limpas e discretas, quando não há uniforme)
- Higiene pessoal adequada
- Postura corporal correta (evitar encostar-se nas paredes, cruzar os braços ou demonstrar cansaço excessivo)
- Linguagem corporal amigável (olhar nos olhos, manter uma expressão serena, evitar gestos agressivos)

Esses aspectos contribuem para uma imagem profissional positiva, que favorece a confiança do público e a credibilidade

► Atitudes que transmitem profissionalismo

Além da comunicação eficaz e da apresentação pessoal, certas atitudes fazem parte do comportamento exemplar no atendimento:

- **Paciência:** Saber lidar com usuários lentos, exigentes ou nervosos sem perder a compostura.
- **Proatividade:** Antecipar-se às necessidades, oferecer soluções e mostrar interesse em ajudar.
- **Flexibilidade:** Adaptar-se a diferentes perfis de público e situações inesperadas.
- **Equilíbrio emocional:** Manter o controle mesmo em situações de estresse, críticas ou conflitos.
- **Capacidade de trabalhar em equipe:** Um bom atendimento depende também da colaboração entre colegas e setores.

► O papel da empatia no comportamento profissional

Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender seu ponto de vista. No atendimento ao público, é uma habilidade essencial para lidar com as diversas emoções e situações apresentadas. Um comportamento empático pode:

- Reduzir a tensão em momentos de insatisfação
- Facilitar o entendimento das necessidades do usuário
- Aumentar a qualidade do relacionamento com o público

Ao demonstrar empatia, o profissional humaniza o atendimento, o que é especialmente importante em ambientes públicos ou serviços essenciais.

► Erros de postura e comportamento a evitar

Alguns comportamentos, mesmo que comuns, comprometem a qualidade do atendimento e devem ser evitados:

- Falar de forma ríspida ou impaciente
- Interromper o usuário durante o relato
- Usar o celular durante o atendimento
- Demonstrar desinteresse ou impaciência
- Fazer piadas inapropriadas ou comentários pessoais

Evitar essas condutas é fundamental para manter um ambiente profissional e respeitoso.

TIPOS DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL, TELEFÔNICO E DIGITAL

O atendimento ao público pode ocorrer por diferentes canais, e cada um deles exige habilidades específicas. Com o avanço da tecnologia e a diversificação dos serviços, o profissional que atua no atendimento precisa estar preparado para oferecer um serviço de qualidade tanto no contato direto com o usuário quanto nos meios não presenciais.



GOSTOU DESSE MATERIAL?

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!