

SUMÁRIO



Prefeitura de Alcântara - MA

Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos	1
Textualidade: coesão e coerência	6
Tipologias e gêneros textuais	8
Variação linguística	9
Criação lexical e os processos de formação de palavras	11
Classes de palavras	12
Sintaxe do período simples; sintaxe do período composto: coordenação; subordinação: orações subordinadas adverbiais	24
Sintaxe das relações: concordância nominal e verbal	33
Regência nominal e verbal	36
Figuras de linguagem	39
Emprego do acento grave	46
A semântica da frase: denotação, conotação, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia, polissemia e ambiguidade	48
Pontuação	50
Ortografia	54
Regras de acentuação	58
Questões	61
Gabarito	74

MATEMÁTICA

Raciocínio lógico - quantitativo (estruturas lógicas; lógica de argumentação. diagramas lógicos. situações-problema)	1
Sistema de numeração decimal	19
Números inteiros: operações, propriedades e problemas. números racionais: operações, propriedades e problemas. números reais: operações e propriedades	20
Múltiplos e divisores	33
Máximo divisor comum e mínimo múltiplo comum. problemas	36

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Grandezas proporcionais: razões e proporções.....	39
Divisão proporcional.....	41
Regra de três (simples e composta).....	45
Porcentagem.....	46
Juros simples.....	49
Sistemas de medidas decimais e não decimais.....	50
Cálculo algébrico: expressões algébricas, operações, fatoração.....	55
Frações algébricas.....	58
Equações e inequações do 1º do 2º grau.....	62
Sistemas de equações do 1º do 2º grau.....	70
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.....	75
Análise combinatória: princípio fundamental da contagem. arranjos, combinações e permutações simples e com repetição.....	96
Probabilidade: conceito e cálculo. adição e multiplicação de probabilidades. dependência de eventos.....	101
Progressões: progressões aritmética e geométrica com seus conceitos, propriedades e adição e multiplicação de termos.....	104
Sistemas lineares: resolução e discussão.....	109
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.....	120
Geometria espacial: cálculo de superfície e volume dos principais sólidos geométricos.....	144
Noções de estatística: médias, distribuição de frequências e gráficos.....	151
Questões.....	167
Gabarito.....	177

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Computadores: conceitos básicos, utilização, tipos, conectores e componentes (hardware e software).....	1
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.....	8
Suítes de aplicativos (Microsoft Office 365): editores de textos, planilhas e apresentações.....	17

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Redes de computadores: conceitos básicos, redes cabeadas e wireless, serviços, protocolos, aplicativos	27
Internet: navegadores (Microsoft Edge e Google Chrome); mecanismos de buscas, acesso e compartilhamento de dados e recursos	36
Aplicativos de correio eletrônico	43
Outras ferramentas de comunicação (WhatsApp, Telegram e Google Meet) e redes sociais	49
Computação em nuvem (cloud computing)	52
Aplicativos Web: Gmail, Agenda, Mapas, Meet, Chat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações e Formulários	56
Segurança da Informação: noções de malwares, ferramentas de segurança, procedimentos de segurança, backup e tipos de ataques	65
Inteligência Artificial: noções de uso e aplicações	75
Questões	77
Gabarito	87

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Técnicas de atendimento ao público	1
Qualidade no atendimento	7
Comunicação telefônica	12
Programação de trabalho, organização de tarefas, gerenciamento do tempo	18
Protocolo: recepção, classificação, registro, distribuição de documentos	19
Noções de arquivamento: conceito de arquivo, tipos de arquivos, fases e técnicas de arquivamento	27
Operação de equipamentos de escritório: copiadoras, impressoras de computador, fac-símile	36
Ética e sigilo profissional	41
Relações humanas	46
Trabalho em equipe	47
Administração de conflitos	55
Comportamento profissional: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, eficiência, tolerância, objetividade, liderança, iniciativa	59
Questões	65
Gabarito	72

SUMÁRIO



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.



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”



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



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