

SUMÁRIO



Prefeitura de Biguaçu - SC Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão, análise e interpretação de textos	1
Identificação de gêneros textuais e sua função e uso social	6
Ortografia.....	18
Pontuação	27
Acentuação gráfica.....	31
Coesão textual e os sentidos construídos no texto	34
Concordância nominal e verbal	38
Significação das palavras. Sinônimos e antônimos	40
Questões	49
Gabarito.....	62

RACIOCÍNIO LÓGICO

Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos.....	1
Números inteiros, operações fundamentais (adição, subtração, multiplicação, divisão).....	4
Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície, volume, capacidade e massa	9
Resolução de situações-problema	14
Questões	20
Gabarito.....	24

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções básicas de atendimento ao público presencial e telefônico	1
Práticas de acolhimento institucional e recepção de visitantes	6
Anotação e repasse de recados e informações	13
Organização do local de trabalho.....	19
Controle básico de materiais e documentos recebidos e enviados	27
Noções de correspondência interna e externa.....	33
Atendimento ao munícipe com cortesia, clareza e objetividade	41
Comunicação verbal e não verbal no ambiente de trabalho	47
Técnicas de comunicação telefônica e de registro de mensagens.....	52

SUMÁRIO

SUMÁRIO



Noções de protocolo simples, como registro e encaminhamento de documentos	58
Noções de qualidade no atendimento e relacionamento com o público interno e externo.....	66
Conhecimentos pertinentes à área de atuação.....	73
Relações humanas no trabalho.....	75
Ética profissional no serviço público.....	83
Questões	85
Gabarito.....	92

SUMÁRIO



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.



Raciocínio Lógico

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.

Vejamos 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?

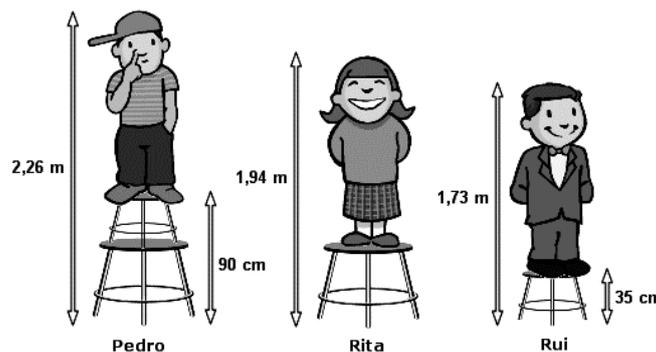
- (A) Maria
- (B) Judite
- (C) Letícia
- (D) Ivone
- (E) Luiza

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 1m = 100cm. Observe que o banco de Pedro é a soma do de Rita com o de Rui.



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.