



Prefeitura de João Alfredo - PE
Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Tipologia textual: descrição, narração e dissertação. Leitura e interpretação de diversos tipos de gêneros textuais	1
Inferência e pressuposição.....	20
Semântica. Sinônimos e antônimos	22
Figuras de linguagem: metáfora, metonímia, prosopopeia, antítese, pleonasma e onomatopeia.....	23
Ortografia.....	28
Sinais de pontuação.....	37
Morfologia: estrutura e formação das palavras. Artigo, numeral, substantivo, adjetivo, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção e interjeição	41
Termos constituintes da oração: essenciais, integrantes e acessórios. Coordenação e subordinação.....	53
Sintaxe de concordância nominal e verbal.....	61
Regência nominal e verbal.....	63
Colocação pronominal.....	65
Crase.....	67
Elementos de coesão e coerência textual.....	69
Questões	74
Gabarito.....	84

MATEMÁTICA

Operações com números naturais	1
Frações e Números decimais.....	4
Múltiplos e divisores. Números primos.....	12
Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum.....	18
Porcentagem	21
Áreas das figuras planas.....	24
Medidas de comprimento, área, tempo, massa, capacidade e velocidade.....	24
Juros simples e compostos	30
Média e noções de estatística	33
Questões	43
Gabarito.....	52

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de recepção.....	1
Postura do (a) recepcionista	2
Atendimento ao usuário do serviço público; bons hábitos para o atendimento ao usuário dos serviços públicos	4
Atendimento de chamadas telefônicas internas e externas	5
Trabalho em equipe.....	7
Ferramentas de comunicação	9
Funções do (a) recepcionista	10
Gerenciamento de conflitos; partes interessadas (stakeholders).....	14
Métodos de comunicação; modelo de comunicação.....	16
Atendimento ao público	18
Constituição da república federativa do brasil de 1988 (artigos 1 ao 16)	20
Decreto nº 1.171, De 22 de junho de 1994 (código de ética).....	30
Limpeza e organização	34
Planejamento e organização das atividades de trabalho	35
Saúde e segurança no ambiente de trabalho	37
Questões	39
Gabarito.....	45

SUMÁRIO



Compreender um texto nada mais é do que analisar e decodificar o que de fato está escrito, seja das frases ou de ideias presentes. Além disso, interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade.

A compreensão básica do texto permite o entendimento de todo e qualquer texto ou discurso, com base na ideia transmitida pelo conteúdo. Ademais, compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

A interpretação de texto envolve explorar várias facetas, desde a compreensão básica do que está escrito até as análises mais profundas sobre significados, intenções e contextos culturais. No entanto, Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se extrair os tópicos frasais presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na compreensão do conteúdo exposto, uma vez que é ali que se estabelecem as relações hierárquicas do pensamento defendido, seja retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se atentar às ideias do autor, o que não implica em ficar preso à superfície do texto, mas é fundamental que não se criem suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

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

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente.

Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os tópicos frasais presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido; retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas.

Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto envolve realizar uma análise objetiva do seu conteúdo para verificar o que está explicitamente escrito nele. Por outro lado, a interpretação vai além, relacionando as ideias do texto com a realidade. Nesse processo, o leitor extrai conclusões subjetivas a partir da leitura.



O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

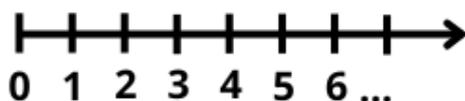
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

- 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes: $3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação).

Divisão de Números Naturais

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, obtemos o dividendo.



A teoria da recepção é um conceito que ganhou destaque no campo da comunicação, da literatura e dos estudos de mídia. A ideia de recepção está centrada no modo como uma mensagem, uma obra ou uma produção cultural é recebida e interpretada pelos indivíduos ou grupos sociais que entram em contato com ela.

Essa teoria trata da dinâmica entre emissor e receptor, levando em consideração a subjetividade, o contexto e as diferentes formas de interação entre as partes envolvidas. Além disso, a recepção envolve também a maneira como o público se apropria do conteúdo e como esse conteúdo influencia e é transformado ao ser absorvido.

Em um primeiro momento, a noção de recepção parece simples: trata-se de como alguém recebe e interpreta uma informação ou obra. Porém, ao adentrar o campo da teoria da recepção, é possível perceber que o processo é muito mais complexo e envolve uma série de fatores culturais, sociais e individuais.

A EVOLUÇÃO DA TEORIA DA RECEPÇÃO

O estudo da recepção tem suas raízes em diversas disciplinas, sendo particularmente relevante nas áreas de estudos literários, sociologia da comunicação e ciências sociais. A evolução dessa teoria pode ser associada ao trabalho de teóricos como Hans Robert Jauss e Wolfgang Iser, que são considerados figuras fundamentais na análise da recepção literária.

Jauss, por exemplo, introduziu a ideia de “horizonte de expectativas”, que refere-se à maneira como o público, ao ler uma obra, busca relacionar o conteúdo com suas próprias experiências e conhecimentos prévios. A recepção literária, nesse sentido, é uma experiência interativa entre o texto e o leitor, que vai além da simples decodificação da mensagem.

Além disso, a teoria da recepção também se desenvolveu com a inserção de novos meios de comunicação, como a televisão, o cinema e, mais recentemente, a internet. A partir do momento em que essas mídias passaram a ter grande influência na vida cotidiana, a recepção tornou-se um campo de estudo essencial para compreender as dinâmicas entre os emissores das mensagens e os receptores dessas mensagens.

A RECEPÇÃO NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Nos meios de comunicação de massa, a recepção assume uma grande importância. Os estudiosos da comunicação, como Stuart Hall, propuseram modelos que abordam a recepção de mensagens de forma ativa e não passiva. O receptor não é mais visto apenas como alguém que absorve passivamente a informação transmitida pelos meios de comunicação, mas como alguém que interpreta, critica e reinterpreta essas mensagens conforme sua própria bagagem cultural, social e individual. O processo de recepção, portanto, não é uma via de mão única, mas sim um campo de negociação e interação.

Stuart Hall propôs a teoria dos “modos de leitura”, sugerindo que o público pode adotar diferentes posturas ao consumir uma mensagem: a leitura dominante (em que a mensagem é recebida conforme a intenção do emissor), a leitura negociada (em que o receptor faz ajustes à mensagem para que ela faça sentido dentro de seu contexto) e a leitura opositora (em que o receptor rejeita a mensagem ou a interpreta de forma contrária à sua intenção original).

O CONTEXTO E A INTERPRETAÇÃO PESSOAL

O contexto social, cultural e histórico também desempenha um papel fundamental no processo de recepção. Um texto ou mensagem pode ser interpretado de maneiras diferentes dependendo do lugar e do momento em que é consumido. As experiências pessoais e as identidades sociais dos receptores influenciam profundamente a interpretação das mensagens. Por exemplo, um mesmo filme pode ser interpretado de maneira distinta por públicos de diferentes idades, origens culturais ou perspectivas ideológicas.