



Prefeitura de Barrolândia- TO
Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	6
Domínio da ortografia oficial.....	7
Domínio dos mecanismos de coesão textual. Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	9
Emprego de tempos e modos verbais.....	13
Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto	15
Emprego das classes de palavras.....	21
Emprego dos sinais de pontuação	32
Concordância verbal e nominal	37
Regência verbal e nominal	40
Emprego do sinal indicativo de crase.....	42
Colocação dos pronomes átonos	44
Reescrita de frases e parágrafos do texto. ou de trechos de texto. Substituição de palavras Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade	46
Significação das palavras.....	48
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Aspectos gerais da redação oficial. Finalidade dos expedientes oficiais. Adequação da linguagem ao tipo de documento. Adequação do formato do texto ao gênero	49
Questões	66
Gabarito.....	77

CONHECIMENTOS GERAIS

Aspectos gerais amplamente divulgadas referentes à História e Geografia do Brasil, do Estado do Tocantins e do município de Barrolândia, temáticas atuais, relevantes de diversas áreas, tais como: história, economia, política, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, meio ambiente, artes e literatura e suas vinculações históricas	1
--	---

SUMÁRIO



RACIOCÍNIO LÓGICO

Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos; Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	1
Princípios de contagem e probabilidade: Arranjos, permutações e Combinações	23
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem, regras de três simples e compostas).....	29
Equações e inequações	35
Sistemas de medidas	44
Volumes.....	49
Compreensão de estruturas lógicas.....	53
Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões).....	55
Diagramas lógicos.....	56
Questões	59
Gabarito.....	67

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atender ao público em geral e visitantes, prestando informações, encaminhando-os ao órgão competente.....	1
Executar trabalhos de telefonia recebendo e transmitindo mensagens.....	8
Auxiliar na organização, atualização, manutenção de arquivos em estabelecimentos da municipalidade.....	15
Prestar serviços de digitação Zelar pela limpeza e boa apresentação do local de trabalho.....	22
Atender as normas de segurança e higiene do trabalho.....	28
Manter atualizada relação de números de telefone dos diversos setores da Prefeitura e outros necessários de serviço	35
Atender o público interno e externo de qualquer outro local onde estiver lotado(a) de acordo com as normas	41
Atender telefonemas	47
Identificar e registrar visitantes.....	53
Receber, conferir, registrar e distribuir correspondências e documentos	61
Repassar informações e relatórios conforme a necessidade do serviço	67
Controlar a entrada e a saída de visitantes.....	74
Zelar pelos equipamentos sob sua responsabilidade	82
Realizar serviços administrativos de natureza básica e outras tarefas similares de apoio, para atender às necessidades burocráticas, mantendo sigilo de suas atribuições, auxiliando sempre que solicitado por seu superior imediato, em funções correlatas, cumprindo determinações superiores	91
Realizar outras atividades afins.....	96
Questões	102
Gabarito.....	106

SUMÁRIO



Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa incorreta.

(A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.

(B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



BRASIL

HISTÓRIA DO BRASIL

Na História do Brasil, estão relacionados todos os assuntos referentes à história do país. Sendo assim, o estudo e o ensino de História do Brasil abordam acontecimentos que se passaram no espaço geográfico brasileiro ou que interferiram diretamente em nosso país.

Portanto, os povos pré-colombianos que habitavam o território que hoje corresponde ao Brasil antes da chegada dos portugueses fazem parte da história de nosso país. Isso é importante de ser mencionado porque muitas pessoas consideram que a história brasileira iniciou-se com a chegada dos portugueses, em 1500.

Nossa história é marcada pela diversidade em sua formação, decorrente dos muitos povos que aqui chegaram para desbravar e conquistar nossas terras.

Esse processo de colonização e formação de uma nova sociedade se deu através de muitos movimentos e manifestações, sempre envolvendo interesses e aspectos sociais, políticos e econômicos.

Movimentos esses que estão entrelaçados entre si, em função dos fatores que os originavam e dos interesses que por traz deles se apresentavam.

Diante disso, faremos uma abordagem sobre nossa história, desde o tempo da colonização portuguesa, até os dias de hoje, abordando os movimentos que ao longo do tempo foram tecendo as condições para que nosso Brasil apresente hoje essas características políticas-sócio-econômicas.

Embora os portugueses tenham chegado ao Brasil em 1500, o processo de colonização do nosso país teve início somente em 1530. Nestes trinta primeiros anos, os portugueses enviaram para as terras brasileiras algumas expedições com objetivos de reconhecimento territorial e construção de feitorais para a exploração do pau-brasil. Estes primeiros portugueses que vieram para cá circularam apenas em territórios litorâneos. Ficavam alguns dias ou meses e logo retornavam para Portugal. Como não construíram residências, ou seja, não se fixaram no território, não houve colonização nesta época.

Neste período também ocorreram os primeiros contatos com os indígenas que habitavam o território brasileiro. Os portugueses começaram a usar a mão-de-obra indígena na exploração do pau-brasil. Em troca, ofereciam objetos de pequeno valor que fascinavam os nativos como, por exemplo, espelhos, apitos, chocalhos, etc.

O início da colonização

Preocupado com a possibilidade real de invasão do Brasil por outras nações (holandeses, ingleses e franceses), o rei de Portugal Dom João III, que ficou conhecido como “o Colonizador”, resolveu enviar ao Brasil, em 1530, a primeira expedição com o objetivo de colonizar o litoral brasileiro. Povoando, protegendo e desenvolvendo a colônia, seria mais difícil de perdê-la para outros países. Assim, chegou ao Brasil a expedição chefiada por Martim Afonso de Souza com as funções de estabelecer núcleos de povoamento no litoral, explorar metais preciosos e proteger o território de invasores. Teve início assim a efetiva colonização do Brasil.

Nomeado capitão-mor pelo rei, cabia também à Martim Afonso de Souza nomear funcionários e distribuir sesmarias (lotes de terras) à portugueses que quisessem participar deste novo empreendimento português.

A colonização do Brasil teve início em 1530 e passou por fases (ciclos) relacionadas à exploração, produção e comercialização de um determinado produto.

Vale ressaltar que a colonização do Brasil não foi pacífica, pois teve como características principais a exploração territorial, uso de mão-de-obra escrava (indígena e africana), utilização de violência para conter movimentos sociais e apropriação de terras indígenas.



TEORIA DOS CONJUNTOS

Os conjuntos estão presentes em muitos aspectos da vida, seja no cotidiano, na cultura ou na ciência. Por exemplo, formamos conjuntos ao organizar uma lista de amigos para uma festa, ao agrupar os dias da semana ou ao fazer grupos de objetos. Os componentes de um conjunto são chamados de elementos, e para representar um conjunto, usamos geralmente uma letra maiúscula.

Na matemática, um conjunto é uma coleção bem definida de objetos ou elementos, que podem ser números, pessoas, letras, entre outros. A definição clara dos elementos que pertencem a um conjunto é fundamental para a compreensão e manipulação dos conjuntos.

Símbolos importantes

\in : pertence

\notin : não pertence

\subset : está contido

$\not\subset$: não está contido

\supset : contém

$\not\supset$: não contém

$/$: tal que

\Rightarrow : implica que

\Leftrightarrow : se, e somente se

\exists : existe

\nexists : não existe

\forall : para todo(ou qualquer que seja)

\emptyset : conjunto vazio

N: conjunto dos números naturais

Z: conjunto dos números inteiros

Q: conjunto dos números racionais

I: conjunto dos números irracionais

R: conjunto dos números reais

Representações

Um conjunto pode ser definido:

- Enumerando todos os elementos do conjunto

$$S = \{1, 3, 5, 7, 9\}$$

- Simbolicamente, usando uma expressão que descreva as propriedades dos elementos

$$B = \{x \in \mathbb{N} | x < 8\}$$

Enumerando esses elementos temos

$$B = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$$



Conhecimentos Específicos

— Introdução

O papel do recepcionista é crucial em qualquer organização, sendo muitas vezes o primeiro ponto de contato entre a instituição e o público. Este profissional atua como o “cartão de visitas” da empresa ou órgão público, o que exige uma postura profissional, cordial e informada. O recepcionista deve estar preparado para atender pessoas de diferentes perfis, sejam visitantes, clientes ou fornecedores, oferecendo informações claras e precisas, além de encaminhá-los corretamente para os setores competentes.

A importância desse atendimento vai além de simplesmente orientar ou fornecer informações. O modo como as pessoas são recebidas e tratadas na recepção pode influenciar diretamente na percepção que elas terão da instituição como um todo. Um atendimento eficiente e atencioso pode causar uma impressão positiva e duradoura, enquanto um atendimento inadequado pode comprometer a imagem da organização.

Neste contexto, o recepcionista não só desempenha funções operacionais, como atender telefones e realizar registros, mas também exerce uma função estratégica de relacionamento, contribuindo para a experiência do visitante e a reputação da instituição. Para cumprir bem essas funções, o recepcionista deve dominar habilidades essenciais, como comunicação eficaz, empatia, conhecimento das rotinas e estrutura organizacional, além de saber gerenciar situações inesperadas com profissionalismo.

— Habilidades Essenciais no Atendimento ao Público

Para desempenhar a função de recepcionista de forma eficaz, é fundamental que o profissional possua um conjunto de habilidades que vão além do simples ato de atender o telefone ou direcionar visitantes. O atendimento ao público requer uma combinação de competências técnicas e comportamentais que garantem um atendimento de qualidade, contribuindo para a satisfação dos visitantes e para a imagem positiva da organização. Vamos explorar as principais habilidades necessárias para um recepcionista no atendimento ao público.

Comunicação Eficaz: Escuta Ativa e Clareza nas Informações

A comunicação é a base do atendimento ao público. O recepcionista deve ser capaz de se expressar de forma clara e objetiva, evitando mal-entendidos e garantindo que as informações sejam compreendidas corretamente pelo visitante. Isso inclui tanto a comunicação verbal quanto a não verbal, como o tom de voz, a postura e o contato visual.

• **Escuta ativa:** Um bom recepcionista deve praticar a escuta ativa, ou seja, ouvir atentamente o que o visitante está dizendo, sem interrupções, e demonstrar que está entendendo suas necessidades. Isso inclui fazer perguntas de esclarecimento e parafrasear as informações recebidas para garantir a compreensão mútua.

• **Clareza nas informações:** Ao fornecer informações, é essencial que o recepcionista seja claro e preciso. Isso significa evitar jargões ou termos técnicos que possam confundir o visitante e se certificar de que as instruções são compreensíveis.

Empatia e Paciência: Lidar com Diferentes Perfis de Visitantes

Recepcionistas interagem com pessoas de diversos perfis e, por isso, a empatia e a paciência são habilidades fundamentais. Nem todos os visitantes chegam calmos ou com expectativas claras; alguns podem estar irritados, confusos ou com pressa. Nesses casos, a capacidade de se colocar no lugar do outro e de manter a calma é essencial para proporcionar um atendimento de qualidade.

• **Empatia:** Ser empático significa compreender e respeitar as emoções e necessidades do visitante, mesmo que essas não sejam verbalizadas. Um recepcionista empático demonstra preocupação genuína e está disposto a ajudar de maneira amigável e acolhedora.