



Prefeitura de Campos do Jordão - SP
Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão de textos narrativos, descritivos e dissertativos: compreensão geral do texto; ponto de vista ou ideia central defendida pelo autor.	1
Relações semânticas entre as orações, períodos ou parágrafos (relações de oposição, conclusão, concessão, causalidade, conclusão, explicação, etc.).....	8
Significação vocabular: sinonímia e antonímia; ambiguidade; sentido literal e sentido figurado.....	10
Pontuação.	12
Concordâncias verbal e nominal.	16
Regência verbal.....	18
Variantes linguísticas.....	21
Ortografia oficial	22
Exercícios.....	24
Gabarito.....	78

MATEMÁTICA

Raciocínio Lógico	1
As quatro operações com números inteiros e fracionários	13
Sistema métrico decimal (medidas de comprimento e de massa).....	15
Medidas de tempo (hora, minuto, segundo) e Resolução de situações problema	21
Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras.	25
Porcentagem.	34
Exercícios.....	36
Gabarito.....	43

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização das ferramentas, aplicativos e procedimentos do Sistema Operacional Windows 10. Conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos.	1
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	11

SUMÁRIO



Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	15
Microsoft Office 2016 (criação, formatação e manipulação de editores de texto, planilhas, apresentações e bancos de dados).....	21
Exercícios.....	45
Gabarito.....	52

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Princípios fundamentais para o bom atendimento. Atendimento ao público. Atendimento por meio de ligações. Recepção e transmissão de ligações telefônicas. Operadoras, códigos e tipos de discagem. Atendimento ao público por meio de ligações	1
Ligações Urbanas, interurbanas, nacionais: discagem via telefonista, classes de chamadas, discagens diretas (DDD e DDI).	5
Comportamento Profissional	6
Descrição e sigilo.....	7
Cortesia e linguagem no atendimento.....	8
Hierarquia pública.....	9
Noções sobre correspondência oficial: documentos oficiais utilizados pelas instituições públicas brasileiras (Ata, Atestado, Circular, Certidão, Edital, Memorando, Ofício, etc.).....	10
Abreviações e formas de tratamento.....	28
Exercícios.....	31
Gabarito.....	35

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.”



Matemática

Raciocínio lógico é o modo de pensamento que elenca hipóteses, a partir delas, é possível relacionar resultados, obter conclusões e, por fim, chegar a um resultado final.

Mas nem todo caminho é certo, sendo assim, certas estruturas foram organizadas de modo a analisar a estrutura da lógica, para poder justamente determinar um modo, para que o caminho traçado não seja o errado. Veremos que há diversas estruturas para isso, que se organizam de maneira matemática.

A estrutura mais importante são as **proposições**.

Proposição: declaração ou sentença, que pode ser verdadeira ou falsa.

Ex.: Carlos é professor.

As proposições podem assumir dois aspectos, verdadeiro ou falso. No exemplo acima, caso Carlos seja professor, a proposição é verdadeira. Se fosse ao contrário, ela seria falsa.

Importante notar que a proposição deve afirmar algo, acompanhado de um verbo (é, fez, não notou e etc). Caso a nossa frase seja “Brasil e Argentina”, nada está sendo afirmado, logo, a frase **não é uma proposição**.

Há também o caso de certas frases que podem ser ou não proposições, dependendo do contexto. A frase “ $N > 3$ ” só pode ser classificada como verdadeira ou falsa caso tenhamos algumas informações sobre N, caso contrário, nada pode ser afirmado. Nestes casos, chamamos estas frases de sentenças abertas, devido ao seu caráter imperativo.

O processo matemático em volta do raciocínio lógico nos permite deduzir diversas relações entre declarações, assim, iremos utilizar alguns símbolos e letras de forma a exprimir estes encadeamentos.

As proposições podem ser substituídas por letras minúsculas (p.ex.: a, b, p, q, ...)

Seja a proposição p: Carlos é professor

Uma outra proposição q: A moeda do Brasil é o Real

É importante lembrar que nosso intuito aqui é ver se a proposição se classifica como verdadeira ou falsa.

Podemos obter novas proposições relacionando-as entre si. Por exemplo, podemos juntar as proposições p e q acima obtendo uma única proposição “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”.

Nos próximos exemplos, veremos como relacionar uma ou mais proposições através de conectivos.

Existem cinco conectivos fundamentais, são eles:

$\wedge$: e (aditivo) conjunção

Posso escrever “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”, posso escrever $p \wedge q$.

$\vee$: ou (um ou outro) ou disjunção

$p \vee q$: Carlos é professor ou a moeda do Brasil é o Real

$\dot{\vee}$: “ou” exclusivo (este ou aquele, mas não ambos) ou disjunção exclusiva (repare o ponto acima do conectivo).

$p \dot{\vee} q$: Ou Carlos é professor ou a moeda do Brasil é o Real (mas nunca ambos)

$\neg$ ou $\sim$: negação

$\sim p$: Carlos não é professor

$\rightarrow$: implicação ou condicional (se... então...)

$p \rightarrow q$: Se Carlos é professor, então a moeda do Brasil é o Real



Lançado em 2015, O Windows 10 chega ao mercado com a proposta ousada, juntar todos os produtos da Microsoft em uma única plataforma. Além de desktops e notebooks, essa nova versão equipará smartphones, tablets, sistemas embarcados, o console Xbox One e produtos exclusivos, como o Surface Hub e os óculos de realidade aumentada HoloLens¹.

Versões do Windows 10

– **Windows 10 Home:** edição do sistema operacional voltada para os consumidores domésticos que utilizam PCs (desktop e notebook), tablets e os dispositivos “2 em 1”.

– **Windows 10 Pro:** o Windows 10 Pro também é voltado para PCs (desktop e notebook), tablets e dispositivos “2 em 1”, mas traz algumas funcionalidades extras em relação ao Windows 10 Home, os quais fazem com que essa edição seja ideal para uso em pequenas empresas, apresentando recursos para segurança digital, suporte remoto, produtividade e uso de sistemas baseados na nuvem.

– **Windows 10 Enterprise:** construído sobre o Windows 10 Pro, o Windows 10 Enterprise é voltado para o mercado corporativo. Os alvos dessa edição são as empresas de médio e grande porte, e o Sistema apresenta capacidades que focam especialmente em tecnologias desenvolvidas no campo da segurança digital e produtividade.

– **Windows 10 Education:** Construída a partir do Windows 10 Enterprise, essa edição foi desenvolvida para atender as necessidades do meio escolar.

– **Windows 10 Mobile:** o Windows 10 Mobile é voltado para os dispositivos de tela pequena cujo uso é centrado no touchscreen, como smartphones e tablets

– **Windows 10 Mobile Enterprise:** também voltado para smartphones e pequenos tablets, o Windows 10 Mobile Enterprise tem como objetivo entregar a melhor experiência para os consumidores que usam esses dispositivos para trabalho.

– **Windows 10 IoT:** edição para dispositivos como caixas eletrônicos, terminais de autoatendimento, máquinas de atendimento para o varejo e robôs industriais – todas baseadas no Windows 10 Enterprise e Windows 10 Mobile Enterprise.

– **Windows 10 S:** edição otimizada em termos de segurança e desempenho, funcionando exclusivamente com aplicações da Loja Microsoft.

– **Windows 10 Pro – Workstation:** como o nome sugere, o Windows 10 Pro for Workstations é voltado principalmente para uso profissional mais avançado em máquinas poderosas com vários processadores e grande quantidade de RAM.

Área de Trabalho (pacote aereo)

Aero é o nome dado a recursos e efeitos visuais introduzidos no Windows a partir da versão 7.

¹ <https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/materialDemo/SlideDemo-4147.pdf>



Conhecimentos Específicos

O atendimento ao cliente é a interação direta entre um consumidor que faz uma compra e o representante da empresa que está vendendo. A maioria dos varejistas enxergam essa interação direta como um fator crítico para garantir a satisfação do comprador e incentivar a repetição de negócios.

Ainda hoje, quando grande parte do atendimento ao cliente é feito por sistemas automatizados de autoatendimento, a opção de falar com um ser humano é vista como necessária para a maioria das empresas. É um aspecto fundamental no atendimento humanizado.

Nos bastidores da maioria das empresas estão pessoas que nunca encontram ou cumprimentam as pessoas que compram seus produtos. Os representantes de atendimento ao cliente são os que têm contato direto com os compradores. As percepções dos compradores sobre a empresa e o produto são moldadas em parte por sua experiência em lidar com essa pessoa.

Por esse motivo, muitas empresas trabalham arduamente para aumentar os níveis de satisfação de seus clientes.

O custo da satisfação do cliente

Durante décadas, as empresas de muitos setores procuraram reduzir os custos de pessoal automatizando seus processos o máximo possível.

No atendimento ao cliente, isso tem levado muitas empresas a implementar sistemas online e por telefone que tiram o máximo de dúvidas ou resolvem o máximo de problemas sem a presença humana.

Mas, no final, há questões de atendimento ao cliente para as quais a interação humana é indispensável, criando uma vantagem competitiva.

A Amazon é um exemplo de empresa que está fazendo de tudo para automatizar uma operação vasta e complexa. Já que entregou 4,2 bilhões de pacotes nas portas de seus clientes em 2020.

No entanto, a Amazon ainda oferece atendimento ao cliente 24 horas por dia, por telefone, além de serviços de e-mail e chat ao vivo.

A maioria das empresas bem-sucedidas reconhece a importância de fornecer um excelente atendimento ao cliente. A interação cortês e empática com um representante de atendimento ao cliente treinado pode significar a diferença entre perder ou reter um cliente.

Principais componentes do bom atendimento ao cliente

Proprietários de pequenos negócios bem-sucedidos entendem instintivamente a necessidade de um bom atendimento ao cliente. Grandes empresas estudam o assunto em profundidade e têm algumas conclusões básicas sobre os principais componentes:

- A atenção oportuna às questões levantadas pelos clientes é crítica. Exigir que um cliente espere na fila ou fique em espera prejudica uma interação antes de começar.
- O atendimento ao cliente deve ser um processo de etapa única para o consumidor.
- Se um cliente ligar para uma linha de apoio, o representante deve, sempre que possível, acompanhar o problema até à sua resolução.
- Se um cliente precisar ser transferido para outro departamento, o representante original deve acompanhar o cliente para garantir que o problema foi resolvido.