



ITAPEMA-SC
Recepcionista

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia; Escrita de palavras	1
Linguagem Formal.....	2
Pronomes de Tratamento	4
Concordância Nominal e Verbal,	5
Classes Gramaticais,.....	7
Sintaxe.....	18
Leitura e interpretação de pequenos textos.	23
Pressupostos e subentendidos.	30
Vícios de linguagem.	31
Ocorrência da Crase.	33
Pontuação.	34
Gênero masculino e feminino.	39
Formação do plural aos substantivos terminados em vogal.	40
Fonética: letra e fonema.....	42
Exercícios	45
Gabarito.....	84

MATEMÁTICA

Números Reais: Conjuntos Numéricos, Desigualdade, Valor Absoluto, intervalos.	1
Funções: Definição, Operações. Funções Elementares: Constante, do 1º grau, Modular, Quadrática, Polinomial e Racional.	3
Porcentagem,	16
Geometria,	18
Razão e Proporção,.....	26
Fatoração.....	30
Resolução de problemas.	35
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.....	36
Exercícios	45
Gabarito	51

SUMÁRIO



INFORMÁTICA

Utilização e configurações básicas do Sistema Operacional Windows.	1
Utilização: Word, Excel, PowerPoint e suas respectivas versões posteriores.	26
Impressão.	35
Noções de segurança para Internet.	36
Noções básicas de navegação na Internet (Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox e suas respectivas versões posteriores).....	38
Exercícios.....	44
Gabarito.....	48

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética profissional	1
Sigilo profissional.....	8
Postura profissional.....	8
Atendimento ao público. Atendimento telefônico. O papel do atendimento nas organizações. Características adequadas ao profissional de atendimento ao público.....	9
Correio eletrônico	29
Deveres e responsabilidades	32
Atendimento telefônico.....	34
Habilidades de transmissão e recepção da informação.....	34
Etiqueta no trabalho.	38
Comunicação: conceitos, importância. Comunicação assertiva, comunicação passiva e comunicação agressiva.....	40
Cuidados com o ambiente de trabalho.....	44
Noções de segurança do trabalho.....	51
Ergonomia	56
Exercícios.....	59
Gabarito.....	61

SUMÁRIO



— Definições

Com origem no idioma grego, no qual orto significa “direito”, “exato”, e grafia quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acento grave); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

Os acentos: esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

O alfabeto: é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

As letras K, Y e W: antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

- Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como Km (quilômetro), W (watt) e Kg (quilograma).
- Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

Relação som X grafia: confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

«ch” ou “x”?: deve-se empregar o X nos seguintes casos:

- Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: oxum, abacaxi.
- Após ditongos. Exemplo: abaixar, faixa.
- Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: enxada, enxergar.
- Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

s” ou “x”?: utiliza-se o S nos seguintes casos:

- Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: síntese, avisa, verminose.
- Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: amazonense, formosa, jocoso.
- Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: marquês/marquessa, holandês/holandesa, burguês/burguesa.
- Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: casa – casinha – casarão; análise – analisar.

Porque, Por que, Porquê ou Por quê?

– Porque (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica motivo/razão, podendo substituir o termo pois. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do porque estará correto. Exemplo: Não choveu, porque/pois nada está molhado.

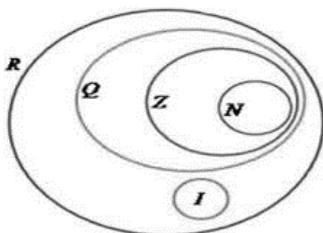


CONJUNTO DOS NÚMEROS REAIS - R

O conjunto dos **números reais**¹ **R** será a união entre os números racionais **Q** e os números irracionais **I**. Assim temos:

$R = Q \cup I$, sendo $Q \cap I = \emptyset$ (Se um número real é racional, não é irracional, e vice-versa).

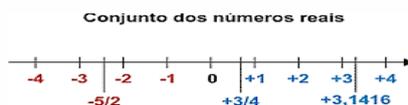
Lembrando que **N C Z C Q**, podemos construir o diagrama abaixo:



O conjunto dos números reais apresenta outros subconjuntos importantes:

- Conjunto dos números reais não nulos: $R^* = \{x \in R \mid x \neq 0\}$
- Conjunto dos números reais não negativos: $R_+ = \{x \in R \mid x \geq 0\}$
- Conjunto dos números reais positivos: $R^*_+ = \{x \in R \mid x > 0\}$
- Conjunto dos números reais não positivos: $R_- = \{x \in R \mid x \leq 0\}$
- Conjunto dos números reais negativos: $R^*_ - = \{x \in R \mid x < 0\}$

Representação Geométrica dos números reais



Ordenação dos números reais

A representação dos números reais permite definir uma relação de ordem entre eles. Os números reais positivos são maiores que zero e os negativos, menores. Expressamos a relação de ordem da seguinte maneira: Dados dois números reais **a** e **b**,

$$a \leq b \leftrightarrow b - a \geq 0$$

Exemplo: $-15 \leq 5 \leftrightarrow 5 - (-15) \geq 0$

$$5 + 15 \geq 0$$

Operações com números reais

1 IEZZI, Gelson – Matemática - Volume Único

IEZZI, Gelson - Fundamentos da Matemática Elementar – Vol. 01 – Conjuntos e Funções



WINDOWS 7

O Windows 7 é um dos sistemas operacionais mais populares desenvolvido pela Microsoft¹.

Visualmente o Windows 7 é semelhante ao seu antecessor, o Windows Vista, porém a interface é muito mais rica e intuitiva.

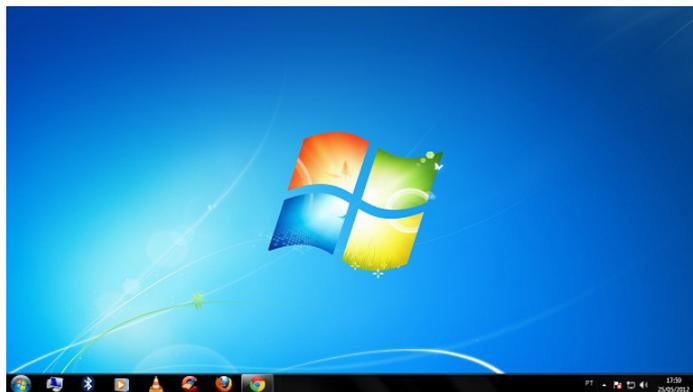
É Sistema Operacional multitarefa e para múltiplos usuários. O novo sistema operacional da Microsoft trouxe, além dos recursos do Windows 7, muitos recursos que tornam a utilização do computador mais amigável.

Algumas características não mudam, inclusive porque os elementos que constroem a interface são os mesmos.

Edições do Windows 7

- Windows 7 Starter;
- Windows 7 Home Premium;
- Windows 7 Professional;
- Windows 7 Ultimate.

Área de Trabalho



Área de Trabalho do Windows 7.2

A Área de trabalho é composta pela maior parte de sua tela, em que ficam dispostos alguns ícones. Uma das novidades do Windows 7 é a interface mais limpa, com menos ícones e maior ênfase às imagens do plano de fundo da tela. Com isso você desfruta uma área de trabalho suave. A barra de tarefas que fica na parte inferior também sofreu mudanças significativas.

Barra de tarefas

– Avisar quais são os aplicativos em uso, pois é mostrado um retângulo pequeno com a descrição do(s) aplicativo(s) que está(ão) ativo(s) no momento, mesmo que algumas estejam minimizadas ou ocultas sob outra janela, permitindo assim, alternar entre estas janelas ou entre programas.

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

² Fonte: <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2012/05/como-ocultar-lixreira-da-area-de-trabalho-do-windows.html>



Conhecimentos Específicos

Ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta.

Ética é uma palavra de origem grega (éthos), que significa “propriedade do caráter”.

Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo. Ser ético é cumprir os valores estabelecidos pela sociedade em que se vive.

O indivíduo que tem ética profissional cumpre com todas as atividades de sua profissão, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelo seu grupo de trabalho.

Cada profissão tem o seu próprio código de ética, que pode variar ligeiramente, graças a diferentes áreas de atuação.

No entanto, há elementos da ética profissional que são universais e por isso aplicáveis a qualquer atividade profissional, como a honestidade, responsabilidade, competência etc.

Saiba mais sobre o significado de Ética.

Código de Ética Profissional

O Código de Ética Profissional é o conjunto de normas éticas, que devem ser seguidas pelos profissionais no exercício de seu trabalho.

Este código é elaborado pelos Conselhos, que representam e fiscalizam o exercício da profissão.

O código de ética médica, por exemplo, em seu texto descreve: “O presente código contém as normas éticas que devem ser seguidas pelos médicos no exercício da profissão, independentemente da função ou cargo que ocupem.

A fiscalização do cumprimento das normas estabelecidas neste código é atribuição dos Conselhos de Medicina, das Comissões de Ética, das autoridades de saúde e dos médicos em geral.

Os infratores do presente Código, sujeitar-se-ão às penas disciplinares previstas em lei”.

Ética e democracia: exercício da cidadania.

A ética é construída por uma sociedade com base nos valores históricos e culturais. Do ponto de vista da Filosofia, a Ética é uma ciência que estuda os valores e princípios morais de uma sociedade e seus grupos.

Cada sociedade e cada grupo possuem seus próprios códigos de ética.

Cidadão é um indivíduo que tem consciência de seus direitos e deveres e participa ativamente de todas as questões da sociedade.

É muito importante entender bem o que é cidadania. Trata-se de uma palavra usada todos os dias, com vários sentidos. Mas hoje significa, em essência, o direito de viver decentemente. Cidadania é o direito de ter uma ideia e poder expressá-la. É poder votar em quem quiser sem constrangimento. É poder processar um médico que age de negligência. É devolver um produto estragado e receber o dinheiro de volta. É o direito de ser negro, índio, homossexual, mulher sem ser discriminado. De praticar uma religião sem se perseguido.

Há detalhes que parecem insignificantes, mas revelam estágios de cidadania: respeitar o sinal vermelho no trânsito, não jogar papel na rua, não destruir telefones públicos. Por trás desse comportamento está o respeito ao outro.

No sentido etimológico da palavra, cidadão deriva da palavra civita, que em latim significa cidade, e que tem seu correlato grego na palavra politikos – aquele que habita na cidade.