

# **AVISO IMPORTANTE:** **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.

## **POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?**



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Exercícios comentados para fixação do aprendizado.
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:  
Acesse agora: [www.apostilasopcao.com.br](http://www.apostilasopcao.com.br)

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

**Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.**





# **BIGUAÇU – SC**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BIGUAÇU - SANTA  
CATARINA - SC**

## **Recepcionista**

**EDITAL N.º 001/2025**

**CÓD: OP-143JH-25  
7908403576944**

## ***Língua Portuguesa***

1. Compreensão, análise e interpretação de textos; Coesão textual e os sentidos construídos no texto .....	7
2. Identificação de gêneros textuais e sua função e uso social.....	15
3. Ortografia.....	22
4. Pontuação .....	25
5. Acentuação gráfica.....	26
6. Concordância nominal e verbal .....	27
7. Significação das palavras; Sinônimos e antônimo.....	28

## ***Raciocínio Lógico***

1. Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos.....	39
2. Números inteiros, operações fundamentais (adição, subtração, multiplicação, divisão) .....	41
3. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície, volume, capacidade e massa .....	42
4. Resolução de situações-problema .....	45

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Recepcionista***

1. Noções básicas de atendimento ao público presencial e telefônico .....	51
2. Práticas de acolhimento institucional e recepção de visitantes.....	54
3. Anotação e repasse de recados e informações.....	58
4. Organização do local de trabalho.....	62
5. Controle básico de materiais e documentos recebidos e enviados.....	67
6. Noções de correspondência interna e externa .....	70
7. Atendimento ao munícipe com cortesia, clareza e objetividade .....	74
8. Comunicação verbal e não verbal no ambiente de trabalho .....	78
9. Técnicas de comunicação telefônica e de registro de mensagens.....	81
10. Noções de protocolo simples, como registro e encaminhamento de documentos.....	85
11. Noções de qualidade no atendimento e relacionamento com o público interno e externo .....	89
12. Conhecimentos pertinentes à área de atuação .....	93
13. Relações humanas no trabalho.....	94
14. Ética profissional no serviço público .....	99

---

# LÍNGUA PORTUGUESA

## COMPREENSÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS; COESÃO TEXTUAL E OS SENTIDOS CONSTRUÍDOS NO TEXTO

A leitura e interpretação de textos são habilidades essenciais no âmbito dos concursos públicos, pois exigem do candidato a capacidade de compreender não apenas o sentido literal, mas também as nuances e intenções do autor. Os textos podem ser divididos em duas categorias principais: literários e não literários. A interpretação de ambos exige um olhar atento à estrutura, ao ponto de vista do autor, aos elementos de coesão e à argumentação. Neste contexto, é crucial dominar técnicas de leitura que permitam identificar a ideia central do texto, inferir informações implícitas e analisar a organização textual de forma crítica e objetiva.

### — Compreensão Geral do Texto

A compreensão geral do texto consiste em identificar e captar a mensagem central, o tema ou o propósito de um texto, sejam eles explícitos ou implícitos. Esta habilidade é crucial tanto em textos literários quanto em textos não literários, pois fornece ao leitor uma visão global da obra, servindo de base para uma interpretação mais profunda. A compreensão geral vai além da simples decodificação das palavras; envolve a percepção das intenções do autor, o entendimento das ideias principais e a identificação dos elementos que estruturam o texto.

### — Textos Literários

Nos textos literários, a compreensão geral está ligada à interpretação dos aspectos estéticos e subjetivos. É preciso considerar o gênero (poesia, conto, crônica, romance), o contexto em que a obra foi escrita e os recursos estilísticos utilizados pelo autor. A mensagem ou tema de um texto literário muitas vezes não é transmitido de maneira direta. Em vez disso, o autor pode utilizar figuras de linguagem (metáforas, comparações, simbolismos), criando camadas de significação que exigem uma leitura mais interpretativa.

Por exemplo, em um poema de Manuel Bandeira, como “O Bicho”, ao descrever um homem que revirava o lixo em busca de comida, a compreensão geral vai além da cena literal. O poema denuncia a miséria e a degradação humana, mas faz isso por meio de uma imagem que exige do leitor sensibilidade para captar essa crítica social indireta.

Outro exemplo: em contos como “A Hora e a Vez de Augusto Matraga”, de Guimarães Rosa, a narrativa foca na jornada de transformação espiritual de um homem. Embora o texto tenha uma história clara, sua compreensão geral envolve perceber os

elementos de religiosidade e redenção que permeiam a narrativa, além de entender como o autor utiliza a linguagem regionalista para dar profundidade ao enredo.

### — Textos Não Literários

Em textos não literários, como artigos de opinião, reportagens, textos científicos ou jurídicos, a compreensão geral tende a ser mais direta, uma vez que esses textos visam transmitir informações objetivas, ideias argumentativas ou instruções. Neste caso, o leitor precisa identificar claramente o tema principal ou a tese defendida pelo autor e compreender o desenvolvimento lógico do conteúdo.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre os efeitos da tecnologia na educação, o autor pode defender que a tecnologia é uma ferramenta essencial para o aprendizado no século XXI. A compreensão geral envolve identificar esse posicionamento e as razões que o autor oferece para sustentá-lo, como o acesso facilitado ao conhecimento, a personalização do ensino e a inovação nas práticas pedagógicas.

Outro exemplo: em uma reportagem sobre desmatamento na Amazônia, o texto pode apresentar dados e argumentos para expor a gravidade do problema ambiental. O leitor deve captar a ideia central, que pode ser a urgência de políticas de preservação e as consequências do desmatamento para o clima global e a biodiversidade.

### — Estratégias de Compreensão

Para garantir uma boa compreensão geral do texto, é importante seguir algumas estratégias:

- **Leitura Atenta:** Ler o texto integralmente, sem pressa, buscando entender o sentido de cada parte e sua relação com o todo.

- **Identificação de Palavras-Chave:** Buscar termos e expressões que se repetem ou que indicam o foco principal do texto.

- **Análise do Título e Subtítulos:** Estes elementos frequentemente apontam para o tema ou ideia principal do texto, especialmente em textos não literários.

- **Contexto de Produção:** Em textos literários, o contexto histórico, cultural e social do autor pode fornecer pistas importantes para a interpretação do tema. Nos textos não literários, o contexto pode esclarecer o objetivo do autor ao produzir aquele texto, seja para informar, convencer ou instruir.

- **Perguntas Norteadoras:** Ao ler, o leitor pode se perguntar: Qual é o tema central deste texto? Qual é a intenção do autor ao escrever este texto? Há uma mensagem explícita ou implícita?

### Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** Um poema como “Canção do Exílio” de Gonçalves Dias pode, à primeira vista, parecer apenas uma descrição saudosista da pátria. No entanto, a compreensão geral deste texto envolve entender que ele foi escrito no contexto de um poeta exilado, expressando o amor pela pátria e um sentimento de perda e distanciamento.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre as mudanças climáticas, a tese principal pode ser que a ação humana é a principal responsável pelo aquecimento global. A compreensão geral exigiria que o leitor identificasse essa tese e as evidências apresentadas, como dados científicos ou opiniões de especialistas, para apoiar essa afirmação.

### – Importância da Compreensão Geral

Ter uma boa compreensão geral do texto é o primeiro passo para uma interpretação eficiente e uma análise crítica. Nos concursos públicos, essa habilidade é frequentemente testada em questões de múltipla escolha e em questões dissertativas, nas quais o candidato precisa demonstrar sua capacidade de resumir o conteúdo e de captar as ideias centrais do texto.

Além disso, uma leitura superficial pode levar a erros de interpretação, prejudicando a resolução correta das questões. Por isso, é importante que o candidato esteja sempre atento ao que o texto realmente quer transmitir, e não apenas ao que é dito de forma explícita. Em resumo, a compreensão geral do texto é a base para todas as outras etapas de interpretação textual, como a identificação de argumentos, a análise da coesão e a capacidade de fazer inferências.

### – Ponto de Vista ou Ideia Central Defendida pelo Autor

O ponto de vista ou a ideia central defendida pelo autor são elementos fundamentais para a compreensão do texto, especialmente em textos argumentativos, expositivos e literários. Identificar o ponto de vista do autor significa reconhecer a posição ou perspectiva adotada em relação ao tema tratado, enquanto a ideia central refere-se à mensagem principal que o autor deseja transmitir ao leitor.

Esses elementos revelam as intenções comunicativas do texto e ajudam a esclarecer as razões pelas quais o autor constrói sua argumentação, narrativa ou descrição de determinada maneira. Assim, compreender o ponto de vista ou a ideia central é essencial para interpretar adequadamente o texto e responder a questões que exigem essa habilidade.

### – Textos Literários

Nos textos literários, o ponto de vista do autor pode ser transmitido de forma indireta, por meio de narradores, personagens ou símbolos. Muitas vezes, os autores não expõem claramente suas opiniões, deixando a interpretação para o

leitor. O ponto de vista pode variar entre diferentes narradores e personagens, enriquecendo a pluralidade de interpretações possíveis.

Um exemplo clássico é o narrador de “Dom Casmurro”, de Machado de Assis. Embora Bentinho (o narrador-personagem) conte a história sob sua perspectiva, o leitor percebe que o ponto de vista dele é enviesado, e isso cria ambiguidade sobre a questão central do livro: a possível traição de Capitu. Nesse caso, a ideia central pode estar relacionada à incerteza e à subjetividade das percepções humanas.

Outro exemplo: em “Vidas Secas”, de Graciliano Ramos, o ponto de vista é o de uma narrativa em terceira pessoa que se foca nos personagens humildes e no sofrimento causado pela seca no sertão nordestino. A ideia central do texto é a denúncia das condições de vida precárias dessas pessoas, algo que o autor faz por meio de uma linguagem econômica e direta, alinhada à dureza da realidade descrita.

Nos poemas, o ponto de vista também pode ser identificado pelo eu lírico, que expressa sentimentos, reflexões e visões de mundo. Por exemplo, em “O Navio Negreiro”, de Castro Alves, o eu lírico adota um tom de indignação e denúncia ao descrever as atrocidades da escravidão, reforçando uma ideia central de crítica social.

### – Textos Não Literários

Em textos não literários, o ponto de vista é geralmente mais explícito, especialmente em textos argumentativos, como artigos de opinião, editoriais e ensaios. O autor tem o objetivo de convencer o leitor de uma determinada posição sobre um tema. Nesse tipo de texto, a tese (ideia central) é apresentada de forma clara logo no início, sendo defendida ao longo do texto com argumentos e evidências.

Por exemplo, em um artigo de opinião sobre a reforma tributária, o autor pode adotar um ponto de vista favorável à reforma, argumentando que ela trará justiça social e reduzirá as desigualdades econômicas. A ideia central, neste caso, é a defesa da reforma como uma medida necessária para melhorar a distribuição de renda no país. O autor apresentará argumentos que sustentem essa tese, como dados econômicos, exemplos de outros países e opiniões de especialistas.

Nos textos científicos e expositivos, a ideia central também está relacionada ao objetivo de informar ou esclarecer o leitor sobre um tema específico. A neutralidade é mais comum nesses casos, mas ainda assim há um ponto de vista que orienta a escolha das informações e a forma como elas são apresentadas. Por exemplo, em um relatório sobre os efeitos do desmatamento, o autor pode não expressar diretamente uma opinião, mas ao apresentar evidências sobre o impacto ambiental, está implicitamente sugerindo a importância de políticas de preservação.

### – Como Identificar o Ponto de Vista e a Ideia Central

Para identificar o ponto de vista ou a ideia central de um texto, é importante atentar-se a certos aspectos:



**1. Título e Introdução:** Muitas vezes, o ponto de vista do autor ou a ideia central já são sugeridos pelo título do texto ou pelos primeiros parágrafos. Em artigos e ensaios, o autor frequentemente apresenta sua tese logo no início, o que facilita a identificação.

**2. Linguagem e Tom:** A escolha das palavras e o tom (objetivo, crítico, irônico, emocional) revelam muito sobre o ponto de vista do autor. Uma linguagem carregada de emoção ou uma sequência de dados e argumentos lógicos indicam como o autor quer que o leitor interprete o tema

**3. Seleção de Argumentos:** Nos textos argumentativos, os exemplos, dados e fatos apresentados pelo autor refletem o ponto de vista defendido. Textos favoráveis a uma determinada posição tenderão a destacar aspectos que reforcem essa perspectiva, enquanto minimizam ou ignoram os pontos contrários.

**4. Conectivos e Estrutura Argumentativa:** Conectivos como “portanto”, “por isso”, “assim”, “logo” e “no entanto” são usados para introduzir conclusões ou para contrastar argumentos, ajudando a deixar claro o ponto de vista do autor. A organização do texto em blocos de ideias também pode indicar a progressão da defesa da tese.

**5. Conclusão:** Em muitos textos, a conclusão serve para reafirmar o ponto de vista ou ideia central. Neste momento, o autor resume os principais argumentos e reforça a posição defendida, ajudando o leitor a compreender a ideia principal.

#### Exemplos Práticos

- **Texto Literário:** No conto “A Cartomante”, de Machado de Assis, o narrador adota uma postura irônica, refletindo o ceticismo em relação à superstição. A ideia central do texto gira em torno da crítica ao comportamento humano que, por vezes, busca respostas mágicas para seus problemas, ignorando a racionalidade.

- **Texto Não Literário:** Em um artigo sobre os benefícios da alimentação saudável, o autor pode adotar o ponto de vista de que uma dieta equilibrada é fundamental para a prevenção de doenças e para a qualidade de vida. A ideia central, portanto, é que os hábitos alimentares influenciam diretamente a saúde, e isso será sustentado por argumentos baseados em pesquisas científicas e recomendações de especialistas.

#### – Diferença entre Ponto de Vista e Ideia Central

Embora relacionados, ponto de vista e ideia central não são sinônimos. O ponto de vista refere-se à posição ou perspectiva do autor em relação ao tema, enquanto a ideia central é a mensagem principal que o autor quer transmitir. Um texto pode defender a mesma ideia central a partir de diferentes pontos de vista. Por exemplo, dois textos podem defender a preservação do meio ambiente (mesma ideia central), mas um pode adotar um ponto de vista econômico (focando nos custos de desastres naturais) e o outro, um ponto de vista social (focando na qualidade de vida das futuras gerações).

#### – Argumentação

A argumentação é o processo pelo qual o autor apresenta e desenvolve suas ideias com o intuito de convencer ou persuadir o leitor. Em um texto argumentativo, a argumentação é fundamental para a construção de um raciocínio lógico e coeso que sustente a tese ou ponto de vista do autor. Ela se faz presente em diferentes tipos de textos, especialmente nos dissertativos, artigos de opinião, editoriais e ensaios, mas também pode ser encontrada de maneira indireta em textos literários e expositivos.

A qualidade da argumentação está diretamente ligada à clareza, à consistência e à relevância dos argumentos apresentados, além da capacidade do autor de antecipar e refutar possíveis contra-argumentos. Ao analisar a argumentação de um texto, é importante observar como o autor organiza suas ideias, quais recursos utiliza para justificar suas posições e de que maneira ele tenta influenciar o leitor.

#### – Estrutura da Argumentação

A argumentação em um texto dissertativo-argumentativo, por exemplo, costuma seguir uma estrutura lógica que inclui:

**1. Tese:** A tese é a ideia central que o autor pretende defender. Ela costuma ser apresentada logo no início do texto, frequentemente na introdução. A tese delimita o ponto de vista do autor sobre o tema e orienta toda a argumentação subsequente.

**2. Argumentos:** São as justificativas que sustentam a tese. Podem ser de vários tipos, como argumentos baseados em fatos, estatísticas, opiniões de especialistas, experiências concretas ou raciocínios lógicos. O autor utiliza esses argumentos para demonstrar a validade de sua tese e persuadir o leitor.

**3. Contra-argumentos e Refutação:** Muitas vezes, para fortalecer sua argumentação, o autor antecipa e responde a possíveis objeções ao seu ponto de vista. A refutação é uma estratégia eficaz que demonstra que o autor considerou outras perspectivas, mas que tem razões para desconsiderá-las ou contestá-las.

**4. Conclusão:** Na conclusão, o autor retoma a tese inicial e resume os principais pontos da argumentação, reforçando seu ponto de vista e buscando deixar uma impressão duradoura no leitor.

#### – Tipos de Argumentos

A argumentação pode utilizar diferentes tipos de argumentos, dependendo do objetivo do autor e do contexto do texto. Entre os principais tipos, podemos destacar:

**1. Argumento de autoridade:** Baseia-se na citação de especialistas ou de instituições renomadas para reforçar a tese. Esse tipo de argumento busca emprestar credibilidade à posição defendida.

**Exemplo:** “Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), uma alimentação equilibrada pode reduzir em até 80% o risco de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.”

**2. Argumento de exemplificação:** Utiliza exemplos concretos para ilustrar e validar o ponto de vista defendido. Esses exemplos podem ser tirados de situações cotidianas, casos históricos ou experimentos.

**Exemplo:** “Em países como a Suécia e a Finlândia, onde o sistema educacional é baseado na valorização dos professores, os índices de desenvolvimento humano são superiores à média global.”

**3. Argumento lógico (ou dedutivo):** É baseado em um raciocínio lógico que estabelece uma relação de causa e efeito, levando o leitor a aceitar a conclusão apresentada. Esse tipo de argumento pode ser dedutivo (parte de uma premissa geral para uma conclusão específica) ou indutivo (parte de exemplos específicos para uma conclusão geral).

**Exemplo dedutivo:** “Todos os seres humanos são mortais. Sócrates é um ser humano. Logo, Sócrates é mortal.”

**Exemplo indutivo:** “Diversos estudos demonstram que o uso excessivo de telas prejudica a visão. Portanto, o uso prolongado de celulares e computadores também pode afetar negativamente a saúde ocular.”

**4. Argumento emocional (ou patético):** Apela aos sentimentos do leitor, utilizando a emoção como meio de convencimento. Este tipo de argumento pode despertar empatia, compaixão, medo ou revolta no leitor, dependendo da maneira como é apresentado.

**Exemplo:** “Milhares de crianças morrem de fome todos os dias enquanto toneladas de alimentos são desperdiçadas em países desenvolvidos. É inaceitável que, em pleno século XXI, ainda enfrentemos essa realidade.”

**5. Argumento de comparação ou analogia:** Compara situações semelhantes para fortalecer o ponto de vista do autor. A comparação pode ser entre eventos, fenômenos ou comportamentos para mostrar que a lógica aplicada a uma situação também se aplica à outra.

**Exemplo:** “Assim como o cigarro foi amplamente aceito durante décadas, até que seus malefícios para a saúde fossem comprovados, o consumo excessivo de açúcar hoje deve ser visto com mais cautela, já que estudos indicam seus efeitos nocivos a longo prazo.”

#### – Coesão e Coerência na Argumentação

A eficácia da argumentação depende também da coesão e coerência no desenvolvimento das ideias. Coesão refere-se aos mecanismos linguísticos que conectam as diferentes partes do texto, como pronomes, conjunções e advérbios. Estes elementos garantem que o texto flua de maneira lógica e fácil de ser seguido.

#### Exemplo de conectivos importantes:

- Para adicionar informações: “além disso”, “também”, “ademais”.
- Para contrastar ideias: “no entanto”, “por outro lado”, “todavia”.
- Para concluir: “portanto”, “assim”, “logo”.

Já a coerência diz respeito à harmonia entre as ideias, ou seja, à lógica interna do texto. Um texto coerente apresenta uma relação clara entre a tese, os argumentos e a conclusão. A falta de coerência pode fazer com que o leitor perca o fio do raciocínio ou não aceite a argumentação como válida.

#### – Exemplos Práticos de Argumentação

**- Texto Argumentativo (Artigo de Opinião):** Em um artigo que defenda a legalização da educação domiciliar no Brasil, a tese pode ser que essa prática oferece mais liberdade educacional para os pais e permite uma personalização do ensino. Os argumentos poderiam incluir exemplos de países onde a educação domiciliar é bem-sucedida, dados sobre o desempenho acadêmico de crianças educadas em casa e opiniões de especialistas. O autor também pode refutar os argumentos de que essa modalidade de ensino prejudica a socialização das crianças, citando estudos que mostram o contrário.

**- Texto Literário:** Em obras literárias, a argumentação pode ser mais sutil, mas ainda está presente. No romance “Capitães da Areia”, de Jorge Amado, embora a narrativa siga a vida de crianças abandonadas nas ruas de Salvador, a estrutura do texto e a escolha dos eventos apresentados constroem uma crítica implícita à desigualdade social e à falta de políticas públicas eficazes. A argumentação é feita de maneira indireta, por meio das experiências dos personagens e do ambiente descrito.

#### – Análise Crítica da Argumentação

Para analisar criticamente a argumentação de um texto, é importante que o leitor:

**1. Avalie a pertinência dos argumentos:** Os argumentos são válidos e relevantes para sustentar a tese? Estão bem fundamentados?

**2. Verifique a solidez da lógica:** O raciocínio seguido pelo autor é coerente? Há falácias argumentativas que enfraquecem a posição defendida?

**3. Observe a diversidade de fontes:** O autor utiliza diferentes tipos de argumentos (fatos, opiniões, dados) para fortalecer sua tese, ou a argumentação é unilateral e pouco fundamentada?

**4. Considere os contra-argumentos:** O autor reconhece e refuta pontos de vista contrários? Isso fortalece ou enfraquece a defesa da tese?

# RACIOCÍNIO LÓGICO

## RACIOCÍNIO LÓGICO ENVOLVENDO PROBLEMAS ARITMÉTICOS

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.

Vejam 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?

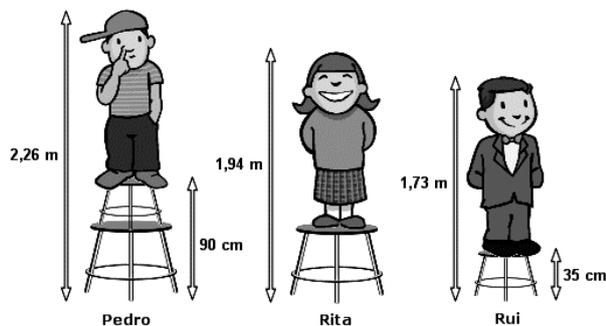
- (A) Maria
- (B) Judite
- (C) Letícia
- (D) Ivone
- (E) Luiza

**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  $1\text{m} = 100\text{cm}$ . Observe que o banco de Pedro é a soma do de Rita com o de Rui.

$\text{Pedro} = \text{Rita} + \text{Rui} \rightarrow 90 = \text{Rita} + 35 \rightarrow \text{Rita} = 90 - 35 \rightarrow \text{Rita} = 55\text{ cm}$

Nome	Altura(cm)	Banco(cm)	Altura real (cm)
Pedro	226	90	136
Rita	194	55	139
Rui	173	35	138

Logo a ordem do mais baixo para o mais alto é: Pedro, Rui e Rita

3. Qual das seguintes palavras não se enquadra no grupo?

- (A) Faca
- (B) Cisne
- (C) Lápis
- (D) Bonito
- (E) Livro
- (F) Pluma

**Resolução:**

Observe que todas as palavras, exceto uma, não é substantivo: Bonito.

**Resposta:** Alternativa D.

4. (Pref. Petrópolis/RJ)

Uma garrafa de suco dá para encher 5 (cinco) copos. 6 (Seis) pessoas, tendo todas bebido a mesma quantidade de suco, consumiram juntas 3 (três) jarras de sucos. A quantidade de copos que cada pessoa bebeu foi:

- (A) 2;
- (B) 2,5;
- (C) 3;
- (D) 3,5;
- (E) 4

**Resolução:**

Sabemos que 1 jarra = 5 copos, logo 3 jarras =  $3 \cdot 5 = 15$  copos. Dividindo o número de copos por 6 pessoas temos:  $15/6 = 2,5$  copos.

**Resposta:** Alternativa B.

5. (IDECAN)

A tabela apresenta as datas de algumas invenções. Observe.

Invenção	Ano
Micro-ondas	1945
Telefone celular	1956
Televisão a cores	1954
Guitarra elétrica	1932
Lâmpada fluorescente	1938

A invenção mais recente e a mais antiga são, respectivamente,

- (A) micro-ondas e televisão a cores.
- (B) televisão a cores e micro-ondas.
- (C) telefone celular e guitarra elétrica.
- (D) guitarra elétrica e lâmpada fluorescente.
- (E) lâmpada fluorescente e telefone celular.

**Resolução:** Colocando em ordem crescente temos:

Invenção	Ano
Guitarra elétrica	1932
Lâmpada fluorescente	1938
Micro-ondas	1945
Televisão a cores	1954
Telefone celular	1956

Observe quanto menor o ano mais antiga é a invenção e maior o ano mais nova é a invenção. Logo o mais novo ou recente é o Telefone celular e a mais antiga a Guitarra elétrica.

**Resposta:** Alternativa C

6. (Fundação Dom Cintra)

Um elevador pode transportar, no máximo, 7 adultos por viagem. Numa fila desse elevador estão 45 adultos. O número mínimo de viagens que esse elevador deverá dar, para que possa transportar todas as pessoas que estão na fila, é:

- (A) 4;
- (B) 5;
- (C) 6;
- (D) 7;
- (E) 8.

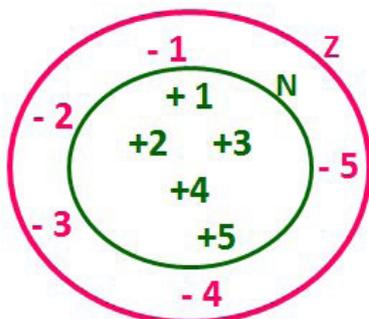
**Resolução:**

Dividindo  $45/7 = 6,42$ . Como  $6 \cdot 7 = 42$  sobram 3 pessoas para uma próxima viagem. Logo temos  $6 + 1 = 7$  viagens.

**Resposta:** Alternativa D.

**NÚMEROS INTEIROS, OPERAÇÕES FUNDAMENTAIS (ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO)**

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais  $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$ ,  $(N \subset Z)$ ; o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



$N \subset Z$  (N está contido em Z)

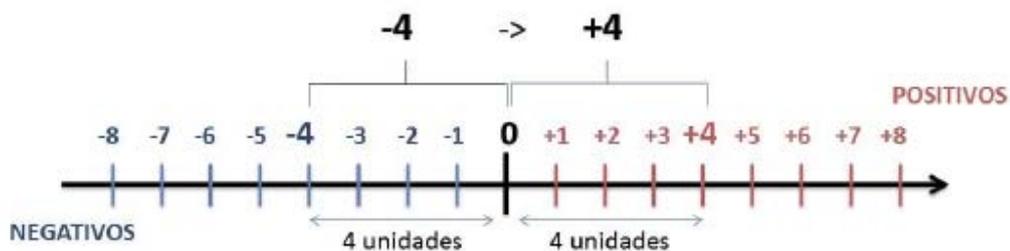
Subconjuntos:

SÍMBOLO	REPRESENTAÇÃO	DESCRIÇÃO
*	$Z^*$	Conjunto dos números inteiros <b>não nulos</b>
+	$Z_+$	Conjunto dos números inteiros <b>não negativos</b>
* e +	$Z^*_+$	Conjunto dos números inteiros <b>positivos</b>
-	$Z_-$	Conjunto dos números inteiros <b>não positivos</b>
* e -	$Z^*_-$	Conjunto dos números inteiros <b>negativos</b>

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por  $| \cdot |$ . O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos:  $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

**Operações**

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.

**ATENÇÃO:** O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Recepcionista

### NOÇÕES BÁSICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESENCIAL E TELEFÔNICO

#### 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 explica-

ção 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.

##### ► Uso da voz: tom, ritmo e dicção

Como não há contato visual, a voz é o principal canal de comunicação no atendimento telefônico. É fundamental utilizar um tom de voz agradável, manter um ritmo de fala adequado (nem muito rápido nem muito lento) e articular bem as palavras. Uma boa dicção transmite segurança e facilita a compreensão.

##### ► Escuta ativa e condução eficaz da chamada

Escutar ativamente significa prestar total atenção ao que o cliente diz, sem interrupções desnecessárias e demonstrando interesse. Durante a chamada, o colaborador deve repetir informações importantes para confirmar entendimento, esclarecer dúvidas e conduzir o atendimento com foco na solução. Ao encerrar, é importante agradecer e reforçar a disponibilidade da empresa.

#### DIFERENÇAS E SEMELHANÇAS ENTRE ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO

##### ► Pontos fortes e limitações de cada modalidade

O atendimento presencial permite o uso da linguagem corporal, o que enriquece a comunicação e facilita a empatia. Já o atendimento telefônico exige maior domínio da comunicação verbal e da escuta. Cada modalidade apresenta vantagens específicas:

- Presencial: mais envolvimento emocional, percepção visual e maior possibilidade de resolver demandas complexas.
- Telefônico: maior agilidade, alcance ampliado, e ideal para orientações rápidas ou suporte técnico.

► **Adaptação da comunicação ao canal utilizado**

O profissional deve ajustar seu comportamento e linguagem de acordo com o canal. No presencial, deve estar atento à postura física; no telefônico, à clareza e ao tom de voz. Em ambos, a gentileza, o respeito e o foco na solução são princípios básicos.

**BOAS PRÁTICAS E ERROS COMUNS NO ATENDIMENTO**

► **Atitudes que encantam o cliente**

- Ser cordial e proativo
- Demonstrar empatia genuína
- Resolver o problema com eficiência
- Personalizar o atendimento conforme o perfil do cliente
- Acompanhar a resolução até o fim, mantendo o cliente informado

► **Comportamentos a evitar no atendimento ao público**

- Interromper o cliente
- Demonstrar impaciência ou irritação
- Utilizar termos técnicos sem explicação
- Prometer o que não pode cumprir
- Deixar o cliente esperando sem explicações

Evitar esses erros é tão importante quanto seguir boas práticas. A má conduta de um único atendimento pode comprometer toda a reputação da empresa

► **O papel do atendimento na fidelização de clientes**

Um atendimento de qualidade não apenas resolve problemas. Ele constrói relacionamentos duradouros com os clientes, fortalece a imagem da empresa e contribui diretamente para a fidelização. Clientes bem atendidos tendem a voltar, recomendar e confiar mais na marca.

► **Desenvolvimento contínuo como chave para a excelência**

Dominar as técnicas de atendimento presencial e telefônico exige prática constante, feedbacks e capacitação. O profissional que busca excelência nesse campo precisa desenvolver competências comunicativas, emocionais e técnicas, pois o bom atendimento é uma construção diária baseada em respeito, escuta e solução.

**DIFERENÇAS E SEMELHANÇAS ENTRE ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO**

► **Pontos fortes e limitações de cada modalidade**

Embora ambos os tipos de atendimento tenham como objetivo oferecer suporte, esclarecer dúvidas e resolver problemas dos clientes, existem características específicas que os diferenciam e também elementos comuns que os unem.

**Diferenças:**

**Presença física vs. ausência visual:**

No atendimento presencial, o contato é direto, com presença física. O cliente e o atendente compartilham o mesmo espaço, o que permite o uso de expressões faciais, gestos e linguagem

corporal para reforçar a comunicação. Já no atendimento telefônico, a comunicação é exclusivamente verbal, o que exige maior atenção à entonação e clareza da fala.

**Ambiente de comunicação:**

▪Presencial: geralmente ocorre em ambientes como recepções, balcões de atendimento ou setores administrativos. O local físico influencia a experiência do cliente.

▪Telefônico: pode ser realizado de qualquer local com linha telefônica ou celular, oferecendo maior flexibilidade e alcance, mas exigindo atenção ao ambiente acústico.

**Tempo de resposta e agilidade:**

O atendimento telefônico tende a ser mais ágil, com foco em resolução rápida. Já o atendimento presencial pode demandar tempo adicional, principalmente quando envolve preenchimento de formulários, assinatura de documentos ou acesso a setores internos.

**Percepção do cliente:**

Presencialmente, o cliente percebe mais facilmente o esforço do atendente, devido à linguagem não verbal. No telefone, esse esforço precisa ser percebido pela voz, tom e palavras usadas, o que pode tornar o atendimento mais desafiador no quesito empatia.

**Semelhanças:**

**Foco na satisfação do cliente:**

Ambos os formatos têm o mesmo objetivo: resolver a demanda do cliente com eficiência, cordialidade e profissionalismo.

**Importância da escuta ativa:**

Tanto no atendimento presencial quanto no telefônico, o atendente deve ouvir com atenção, demonstrando interesse genuíno, respeitando o tempo do cliente e buscando compreender completamente a solicitação antes de responder.

**Necessidade de linguagem clara e objetiva:**

A clareza na comunicação é fundamental em ambas as formas. Explicações confusas ou excesso de termos técnicos sem explicação podem causar insatisfação. Por isso, o uso de linguagem simples, direta e acessível é uma prática comum às duas modalidades.

**Postura ética e profissional:**

A conduta do atendente deve ser sempre ética, educada, respeitosa e profissional, independentemente do canal utilizado. Evitar julgamentos, manter a paciência e zelar pela imagem da instituição são responsabilidades constantes.



► **Tabela comparativa**

Elemento	Atendimento Presencial	Atendimento Telefônico
Canal de comunicação	Visual + verbal	Exclusivamente verbal
Recurso principal	Linguagem corporal e expressões faciais	Voz, entonação, dicção
Ambiente	Físico (balcão, sala, recepção)	Telefônico (pode ser remoto)
Tempo de atendimento	Pode ser mais demorado	Geralmente mais rápido e direto
Empatia percebida	Facilitada pela presença	Exigência maior na modulação da voz
Postura necessária	Cordialidade, escuta ativa e resolução eficiente	Cordialidade, escuta ativa e resolução eficiente

**BOAS PRÁTICAS E ERROS COMUNS NO ATENDIMENTO**

► **A importância da conduta profissional no atendimento**

A forma como um cliente é atendido influencia diretamente sua percepção sobre a qualidade da empresa. O atendimento é, muitas vezes, o primeiro e principal ponto de contato entre o público e a instituição. Portanto, é fundamental que o atendente adote práticas positivas e evite comportamentos que comprometam a confiança e a satisfação do cliente.

► **Boas Práticas no Atendimento**

As boas práticas são comportamentos e atitudes que promovem um atendimento eficiente, cordial e humanizado. Elas servem para construir uma experiência positiva, aumentar a fidelização e resolver as demandas com mais eficácia.

**Cordialidade e educação:**

Tratar o cliente com respeito, usando expressões como “por favor”, “com licença”, “bom dia” e “obrigado”, demonstra profissionalismo e empatia.

**Escuta ativa:**

Ouvir atentamente, sem interromper, e demonstrar interesse genuíno pelo que o cliente diz. Isso inclui manter o foco, fazer perguntas claras e confirmar o entendimento.

**Empatia:**

Colocar-se no lugar do cliente, compreendendo seu ponto de vista, suas dificuldades e expectativas. A empatia é uma habilidade essencial para criar conexão e resolver conflitos.

**Clareza e objetividade:**

Responder de forma direta, sem rodeios e com linguagem acessível. Evitar termos técnicos, siglas ou expressões difíceis sem explicação.

**Postura profissional:**

Manter boa apresentação pessoal, tom de voz adequado, gestos controlados e uma atitude acolhedora. A imagem transmitida pelo atendente representa a instituição.

**Agilidade e foco na solução:**

Resolver a demanda de forma rápida e eficiente. Se não puder resolver na hora, orientar o cliente com precisão sobre os próximos passos.

**Confidencialidade e ética:**

Proteger dados do cliente, não fazer julgamentos e seguir as normas da empresa. O sigilo é fundamental, especialmente no serviço público.

**ERROS COMUNS NO ATENDIMENTO**

Alguns comportamentos comprometem seriamente a experiência do cliente e a imagem da instituição. Evitar esses erros é tão importante quanto adotar boas práticas.

**Interromper o cliente:**

Cortar a fala do cliente transmite desatenção e impaciência. O ideal é esperar que ele conclua seu raciocínio antes de responder.

**Desatenção ou distração:**

Ficar olhando para o celular, conversar com colegas ou demonstrar desinteresse durante o atendimento são falhas graves, que passam uma imagem de descaso.

**Uso de linguagem inadequada:**

Gírias, termos ofensivos, ironias ou piadas fora de contexto são inaceitáveis. O profissional deve manter uma comunicação clara, educada e formal, sem excessos.

**Prometer o que não pode cumprir:**

Fazer promessas sem ter certeza de que serão cumpridas gera frustração e quebra a confiança do cliente. É melhor ser sincero e indicar alternativas reais.

**Falta de domínio sobre o serviço:**

Demonstrar insegurança, desconhecer procedimentos ou repassar informações erradas são falhas que indicam falta de preparo e comprometem a credibilidade do atendimento.

**Ignorar a reclamação do cliente:**

Minimizar ou desconsiderar uma reclamação gera insatisfação. O correto é acolher a crítica, demonstrar compreensão e buscar uma solução adequada.

▶ **Dicas para manter um atendimento de excelência**

- Mantenha o ambiente de trabalho organizado e acolhedor.
- Prepare-se para o atendimento: conheça os serviços, os procedimentos e os canais de encaminhamento.
- Pratique o autocontrole emocional, mesmo diante de clientes nervosos ou insatisfeitos.
- Solicite feedbacks sempre que possível e esteja aberto a melhorias.

**PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL E RECEPÇÃO DE VISITANTES**

**A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO AMBIENTE INSTITUCIONAL**

O acolhimento institucional vai muito além de simplesmente receber uma pessoa em um espaço físico. Ele representa o primeiro contato que um visitante, cliente, paciente ou usuário tem com uma organização. Nesse sentido, o modo como essa recepção é realizada impacta diretamente a imagem da instituição e influencia a qualidade do atendimento como um todo.

Um acolhimento bem realizado transmite confiança, respeito, empatia e profissionalismo — qualidades indispensáveis em qualquer ambiente público ou privado.

▶ **O acolhimento como parte da identidade institucional**

Todas as instituições possuem uma cultura organizacional, que engloba seus valores, princípios e a forma como lidam com o público. O acolhimento é uma expressão prática dessa cultura. A maneira como as pessoas são recebidas revela, na prática, o que a instituição valoriza. Por exemplo:

- Se uma instituição preza pela humanização do atendimento, o acolhimento será cordial, com escuta ativa e preocupação genuína com o bem-estar da pessoa.
- Em um local que valoriza a agilidade, a recepção será eficiente, organizada e orientada para resolver a demanda com rapidez.

Por isso, o recepcionista é peça-chave na construção da imagem institucional. Ele é, muitas vezes, o primeiro e o último contato do visitante com o ambiente, sendo responsável por representar os valores da organização.

▶ **Acolher é comunicar bem**

O acolhimento envolve comunicação verbal e não verbal. A postura corporal, o tom de voz, o sorriso, o olhar atento e a paciência na escuta são elementos essenciais para transmitir segurança e acolhimento. A comunicação precisa ser clara, respeitosa e adaptada ao perfil do visitante.

Pessoas diferentes exigem posturas diferentes. Um idoso pode demandar mais atenção e paciência. Um visitante estrangeiro pode precisar de explicações mais visuais ou pausadas. Um cidadão nervoso pode exigir calma e controle emocional por parte do recepcionista. Portanto, o acolhimento deve ser adaptado a cada situação, com empatia e equilíbrio.

▶ **Benefícios institucionais de um bom acolhimento**

Os reflexos de uma recepção eficiente e acolhedora vão muito além do momento da chegada. Veja os principais impactos positivos:

- Melhora na satisfação do público atendido
- Redução de conflitos e ruídos na comunicação
- Aumento da confiança e credibilidade na instituição
- Colaboração mais harmoniosa entre os setores
- Facilitação dos processos internos (com menor tempo de espera e menos retrabalho)

Esses resultados mostram como o acolhimento é estratégico. Um visitante bem orientado desde a chegada tende a cumprir corretamente os procedimentos, evitando desgastes e transtornos.

▶ **Papel emocional do acolhimento**

É importante entender também o aspecto emocional envolvido na chegada a um ambiente institucional. Muitas vezes, a pessoa que procura uma repartição pública, um hospital, uma empresa ou qualquer órgão está ansiosa, confusa ou apreensiva. A função do recepcionista, nesse caso, é contribuir para diminuir essa tensão.

Demonstrar acolhimento é uma forma de cuidar emocionalmente da pessoa que chega. A simples atitude de oferecer um bom-dia com atenção, ouvir com paciência e explicar com clareza pode transformar totalmente a experiência do visitante.

