

COM BASE NO EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001 DE 12/12/2025



ALCÂNTARA-MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALCÂNTARA - MARANHÃO

RECEPCIONISTA

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Noções de Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos



BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA



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.
- × Questões gabaritadas
- × 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

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





ALCÂNTARA-MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALCÂNTARA - MARANHÃO

RECEPCIONISTA

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001 DE
12/12/2025

CÓD: OP-080DZ-25
7908403586011

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	7
2. Reconhecimento de tipos e gêneros textuais	10
3. Textualidade: coesão e coerência	14
4. Tipologias e gêneros textuais.....	17
5. Variação Linguística.....	22
6. Criação lexical e os processos de formação de palavras.....	22
7. Classes de palavras	23
8. Sintaxe do período simples; Sintaxe do período composto: coordenação; subordinação: orações subordinadas adverbiais.....	32
9. Sintaxe das relações: concordância nominal e verbal.....	33
10. Regência nominal e verbal.....	35
11. Figuras de linguagem.....	37
12. Emprego do acento grave	41
13. A semântica da frase: denotação, conotação, sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia, polissemia e ambiguidade.	45
14. Pontuação	48
15. Ortografia.....	51
16. Regras de acentuação	52

Matemática

1. Raciocínio Lógico - Quantitativo (Estruturas lógicas; Lógica de argumentação. Diagramas lógicos. Situações-problema) .	65
2. Sistema de Numeração Decimal	75
3. Números inteiros: operações, propriedades e problemas. Números racionais: operações, propriedades e problemas. Números Reais: operações e propriedades	76
4. Múltiplos e divisores.....	83
5. Máximo Divisor Comum e Mínimo Múltiplo Comum. Problemas	84
6. Grandezas proporcionais: razões e proporções	85
7. Divisão proporcional	87
8. Regra de três (simples e composta)	90
9. Porcentagem.....	91
10. Juros simples.....	93
11. Sistemas de Medidas decimais e não decimais	94
12. Cálculo Algébrico: Expressões Algébricas Operações, Fatoração.....	97
13. Frações Algébricas	100
14. Equações e Inequações do 1º do 2º Grau.....	101
15. Sistemas de Equações do 1º do 2º Grau	104
16. Função, domínio e imagem, gráfico, raízes crescimento, composição e inversão. Funções do 1º e 2º graus: conceito, gráfico e propriedades. Funções exponencial e logarítmica: conceito, gráfico, propriedades	106
17. Análise Combinatória: Princípio Fundamental da Contagem. Arranjos, Combinações e Permutações Simples e com Repetição	122
18. Probabilidade: Conceito e Cálculo. Adição e Multiplicação de Probabilidades. Dependência de Eventos.....	125

ÍNDICE

19. Progressões: Progressões Aritmética e Geométrica com seus conceitos, propriedades e adição e multiplicação de termos.....	128
20. Sistemas lineares: resolução e discussão.....	133
21. Geometria Euclidiana Plana: Conceitos primitivos. Ângulos. Triângulos. Quadriláteros, Polígonos e Circunferência. Teorema de Tales. Semelhança de triângulos. Relações métricas no triângulo retângulo. Razões trigonométricas num triângulo retângulo. Áreas de figuras planas poligonais e circulares.....	144
22. Geometria Espacial: Cálculo de Superfície e volume dos principais Sólidos Geométricos	160
23. Noções de Estatística: Médias, Distribuição de Frequências e Gráficos	162

Noções de Informática

1. Computadores: conceitos básicos, utilizaçãotipos, conectores e componentes (hardware e software).....	179
2. Sistema operacional: noções básicasgerenciamento de dispositivos, processos, memórias e armazenamento, arquivos e diretórios, usuários, utilização e interfaces, configurações e ferramentas do sistema operacional Windows 11	180
3. Suítes de aplicativos (Microsoft Office 365): editores de textos, planilhas e apresentações.....	185
4. Redes de computadores: conceitos básicosredes cabeadas e wireless, serviços, protocolos, aplicativos	195
5. Internet: navegadores (Microsoft Edge e Google Chrome); mecanismos de buscas, acesso e compartilhamento de dados e recursos.....	200
6. Aplicativos de correio eletrônico	207
7. Outras ferramentas de comunicação (WhatsApp, Telegram e Google Meet) e redes sociais	208
8. Computação em nuvem (cloud computing)	210
9. Aplicativos Web: Gmail, Agenda, Mapas, MeetChat, Drive, Documentos, Planilhas, Apresentações e Formulários	211
10. Segurança da Informação: noções de malwares, ferramentas de segurança, procedimentos de segurança, backup e tipos de ataques	216
11. Inteligência Artificial: noções de uso e aplicações	218

Conhecimentos Específicos Recepcionista

1. Técnicas de atendimento ao público.....	219
2. Qualidade no atendimento	223
3. Comunicação telefônica.....	226
4. Programação de trabalho, organização de tarefas, gerenciamento do tempo	230
5. Protocolo: recepção, classificação, registro, distribuição de documentos.....	231
6. Noções de arquivamento: conceito de arquivo, tipos de arquivos, fases e técnicas de arquivamento.....	236
7. Operação de equipamentos de escritório: copiadoras, impressoras de computadorfac-símile.....	242
8. Ética e sigilo profissional	245
9. Relações humanas	248
10. Trabalho em equipe	249
11. Administração de conflitos	256
12. Comportamento profissional: comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, eficiência, tolerância, objetividade, liderança, iniciativa	258

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário** : O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o

- uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.

- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores**: As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos**: Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões**: Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio**: Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.
- **Contexto**: O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.



AMOSTRA

▪ **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

► **Compreensão como Base para a Interpretação**

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

Em síntese, a compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

► **Textos Verbais e Não-Verbais**

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

► **Textos Verbais**

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

► **Características dos Textos Verbais:**

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

TEXTOS NÃO-VERBAIS

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

► **Características dos Textos Não-Verbais:**

- **Imagens e símbolos:** Carregam significados culturais e contextuais que devem ser reconhecidos pelo observador.
- **Cores e formas:** Podem ser usadas para evocar emoções ou destacar informações específicas. Por exemplo, a cor vermelha em muitos contextos pode representar perigo ou atenção.
- **Gestos e expressões:** Na comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou na expressão facial, o corpo desempenha o papel de transmitir a mensagem.

Exemplos de textos não-verbais incluem:

- **Obras de arte:** Como pinturas ou esculturas, que comunicam ideias, emoções ou narrativas através de elementos visuais.
- **Sinais de trânsito:** Que utilizam formas e cores para orientar os motoristas, dispensando a necessidade de palavras.
- **Infográficos:** Combinações de gráficos e imagens que transmitem informações complexas de forma visualmente acessível.

A interpretação de textos não-verbais exige uma análise diferente da dos textos verbais. É necessário entender os códigos visuais que compõem a mensagem, como as cores, a composição das imagens e os elementos simbólicos utilizados. Além disso, o contexto cultural é crucial, pois muitos símbolos ou gestos podem ter significados diferentes dependendo da região ou da sociedade em que são usados.

RELAÇÃO ENTRE TEXTOS VERBAIS E NÃO-VERBAIS

Embora sejam diferentes em sua forma, textos verbais e não-verbais frequentemente se complementam. Um exemplo comum são as propagandas publicitárias, que utilizam tanto textos escritos quanto imagens para reforçar a mensagem. Nos livros ilustrados, as imagens acompanham o texto verbal, ajudando a criar um sentido mais completo da história ou da informação.

Essa integração de elementos verbais e não-verbais é amplamente utilizada para aumentar a eficácia da comunicação, tornando a mensagem mais atraente e de fácil entendimento. Nos textos multimodais, como nos sites e nas redes sociais, essa combinação é ainda mais evidente, visto que o público interage simultaneamente com palavras, imagens e vídeos, criando uma



MATEMÁTICA

RACIOCÍNIO LÓGICO - QUANTITATIVO (ESTRUTURAS LÓGICAS; LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO. DIAGRAMAS LÓGICOS. SITUAÇÕES-PROBLEMA)

LÓGICA PROPOSICIONAL

Um predicado é uma sentença que contém um número limitado de variáveis e se torna uma proposição quando são dados valores às variáveis matemáticas e propriedades quaisquer a outros tipos.

Um predicado, de modo geral, indica uma relação entre objetos de uma afirmação ou contexto.

Considerando o que se conhece da língua portuguesa e, intuitivamente, predicados dão qualidade aos sujeitos, relacionam os sujeitos e relacionam os sujeitos aos objetos.

Para tal, são usados os conectivos lógicos $\neg, \vee, \wedge, \rightarrow, \leftrightarrow$, mais objetos, predicados, variáveis e quantificadores.

Os objetos podem ser concretos, abstratos ou fictícios, únicos (atômicos) ou compostos.

Logo, é um tipo que pode ser desde uma peça sólida, um número complexo até uma afirmação criada para justificar um raciocínio e que não tenha existência real!

Os argumentos apresentam da lógica dos predicados dizem respeito, também, àqueles da lógica proposicional, mas adicionando as qualidades ao sujeito.

As palavras que relacionam os objetos são usadas como quantificadores, como um objeto está sobre outro, um é maior que o outro, a cor de um é diferente da cor do outro; e, com o uso dos conectivos, as sentenças ficam mais complexas.

Por exemplo, podemos escrever que um objeto é maior que outro e eles têm cores diferentes.

Somando as variáveis aos objetos com predicados, as variáveis definem e estabelecem fatos relativos aos objetos em um dado contexto.

Vamos examinar as características de argumentos e sentenças lógicas para adentrarmos no uso de quantificadores.

No livro Discurso do Método de René Descartes, encontramos a afirmação: "(1ª parte): "...a diversidade de nossas opiniões não provém do fato de serem uns mais racionais que outros, mas somente de conduzirmos nossos pensamentos por vias diversas e não considerarmos as mesmas coisas. Pois não é suficiente ter o espírito bom, o principal é aplicá-lo bem."

Cabe aqui, uma rápida revisão de conceitos, como o de argumento, que é a afirmação de que um grupo de proposições gera uma proposição final, que é consequência das primeiras. São ideias lógicas que se relacionam com o propósito de esclarecer pontos de pensamento, teorias, dúvidas.

Seguindo a ideia do princípio para o fim, a proposição é o início e o argumento o fim de uma explanação ou raciocínio, portanto essencial para um pensamento lógico.

A proposição ou sentença a é uma oração declarativa que poderá ser classificada somente em verdadeira ou falsa, com sentido completo, tem sujeito e predicado.

Por exemplo, e usando informações multidisciplinares, são proposições:

I – A água é uma molécula polar;

II – A membrana plasmática é lipoprotéica.

Observe que os exemplos acima seguem as condições essenciais que uma proposição deve seguir, i.e., dois axiomas fundamentais da lógica, [1] o princípio da não contradição e [2] o princípio do terceiro excluído, como já citado.

O princípio da não contradição afirma que uma proposição não ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

O princípio do terceiro excluído afirma que toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, jamais uma terceira opção.

Após essa pequena revisão de conceitos, que representaram os tipos de argumentos chamados válidos, vamos especificar os conceitos para construir argumento inválidos, falaciosos ou sofisma.

► Proposições simples e compostas

Para se construir as premissas ou hipóteses em um argumento válido logicamente, as premissas têm extensão maior que a conclusão. A primeira premissa é chamada de maior e é a mais abrangente, e a menor, a segunda, possui o sujeito da conclusão para o silogismo; e das conclusões, temos que:

- De duas premissas negativas, nada se conclui;
- De duas premissas afirmativas não pode haver conclusão negativa;
- A conclusão segue sempre a premissa mais fraca;
- De duas premissas particulares, nada se conclui.

As premissas funcionam como proposições e podem ser do tipo simples ou composta. As compostas são formadas por duas ou mais proposições simples interligadas por um "conectivo".

Uma proposição/premissa é toda oração declarativa que pode ser classificada em verdadeira ou falsa ou ainda, um conjunto de palavras ou símbolos que exprimem um pensamento de sentido completo.

Características de uma proposição

- Tem sujeito e predicado;
- É declarativa (não é exclamativa nem interrogativa);
- **Tem um, e somente um, dos dois valores lógicos:** ou é verdadeira ou é falsa.



AMOSTRA

É regida por princípios ou axiomas:

- **Princípio da não contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.
- **Princípio do terceiro excluído:** toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, isto é, verifica-se sempre um destes casos e nunca um terceiro.
- **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples: $p \equiv p$

Exemplos:

- A água é uma substância polar.
- A membrana plasmática é lipoprotéica.
- As premissas podem ser unidas via conectivos mostrados na tabela abaixo e já mostrado acima

São eles:

Proposição	Forma	Símbolo
Negação	Não	\neg
Disjunção não exclusiva	ou	\vee
Conjunção	e	\wedge
Condicional	Se... então	\rightarrow
Bicondicional	Se e somente se	\leftrightarrow

► Tabelas verdade

As tabelas-verdade são ferramentas utilizadas para analisar as possíveis combinações de valores lógicos (verdadeiro ou falso) das proposições. Elas permitem compreender o comportamento lógico de operadores como negação, conjunção e disjunção, facilitando a verificação da validade de proposições compostas. Abaixo, apresentamos as tabelas-verdade para cada operador,

Negação

A partir de uma proposição p qualquer, pode-se construir outra, a negação de p , cujo símbolo é $\neg p$.

Exemplos:

- A água é uma substância não polar.
- A membrana plasmática é não lipoprotéica.

Tabela-verdade para p e $\neg p$.

p	$\neg p$
V	F
F	V

Os símbolos lógicos para construção de proposições compostas são: \wedge (lê-se e) e \vee (lê-se ou).

Conectivo e

Colocando o conectivo \wedge entre duas proposições p e q , obtém-se uma nova proposição $p \wedge q$, denominada conjunção das sentenças.

Exemplos:

- p : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- q : o aminoácido fenilalanina é apolar.
- $p \wedge q$: substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica e o aminoácido fenilalanina é apolar.

Tabela-verdade para a conjunção

Axioma: a conjunção é verdadeira se, e somente se, ambas as proposições são verdadeiras; se ao menos uma delas for falsa, a conjunção é falsa.

p	q	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Conectivo ou

Colocando o conectivo \vee entre duas proposições p e q , obtém-se uma nova proposição $p \vee q$, denominada disjunção das sentenças.

Exemplos:

- p : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- q : substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.
- $p \vee q$: substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica ou substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.

Tabela-verdade para a disjunção

Axioma: a disjunção é verdadeira se ao menos das duas proposições for verdadeira; se ambas forem falsas, então a disjunção é falsa.

p	q	$p \vee q$
V	V	V
V	F	V
F	V	V
F	F	F

Símbolos lógicos para sentenças condicionais são: se ...então... (símbolo \rightarrow); ...se, e somente se, ... (símbolo \leftrightarrow).



NOÇÕES DE INFORMÁTICA

COMPUTADORES: CONCEITOS BÁSICOS, UTILIZAÇÃOTIPOS, CONECTORES E COMPONENTES (HARDWARE E SOFTWARE)

HARDWARE

O hardware é a parte física do computador, composta por todos os componentes e dispositivos que podem ser tocados, como placas, cabos, memórias, dispositivos de entrada e saída, entre outros. Ele é dividido em várias categorias com base em sua função: componentes internos, dispositivos de entrada, dispositivos de saída e dispositivos de armazenamento.

Componentes Internos

- **Placa-mãe (Motherboard):** É o principal componente do computador, responsável por conectar todos os outros dispositivos. Ela contém slots para o processador, memória RAM, discos de armazenamento e placas de expansão.
- **Processador (CPU - Central Processing Unit):** Conhecido como o “cérebro” do computador, o processador executa as instruções dos programas e realiza cálculos. Ele é dividido em:
- **Unidade de Controle (UC):** Gerencia a execução das instruções.
- **Unidade Lógica e Aritmética (ULA):** Realiza cálculos matemáticos e operações lógicas.
- **Memória RAM (Random Access Memory):** Uma memória volátil e temporária usada para armazenar dados dos programas em execução. Perde seu conteúdo ao desligar o computador.
- **Memória ROM (Read Only Memory):** Uma memória não volátil que armazena instruções permanentes, como o BIOS, essencial para inicializar o computador.
- **Memória Cache:** Uma memória extremamente rápida que armazena dados frequentemente usados pelo processador, acelerando o desempenho.
- **Placa de Vídeo (GPU - Graphics Processing Unit):** Responsável por processar imagens e vídeos, essencial para gráficos avançados e jogos.
- **Fonte de Alimentação:** Fornece energia elétrica para todos os componentes do computador.
- **Placa de Rede:** Permite a conexão do computador a redes locais ou à internet, podendo ser com fio ou sem fio.

Dispositivos de Entrada

- **Teclado:** Permite inserir informações no computador através de teclas.
- **Mouse:** Facilita a interação com interfaces gráficas.
- **Microfone:** Capta áudio para comunicação ou gravação.

- **Scanner:** Converte documentos físicos em arquivos digitais.
- **Webcam:** Captura imagens e vídeos.

Dispositivos de Saída

- **Monitor:** Exibe imagens, vídeos e informações ao usuário.
- **Impressora:** Produz cópias físicas de documentos ou imagens.
- **Caixas de Som/Fones de Ouvido:** Reproduzem áudio.
- **Projetores:** Apresentam imagens ou vídeos em grandes superfícies.

Dispositivos de Entrada e Saída (I/O)

Alguns dispositivos desempenham as duas funções:

- **Pen Drives:** Permitem armazenar dados e transferi-los.
- **Touchscreen:** Combina entrada (toque) e saída (exibição).
- **Impressoras Multifuncionais:** Funcionam como scanner e impressora.

Dispositivos de Armazenamento

- **HD (Hard Disk):** Um disco magnético usado para armazenar grandes quantidades de dados de forma permanente.
- **SSD (Solid State Drive):** Uma unidade de armazenamento mais rápida e resistente que o HD, usada para maior desempenho.
- **Memórias Externas:** Incluem pen drives, cartões de memória e discos rígidos externos.
- **Mídias Ópticas:** CDs, DVDs e Blu-rays, que armazenam dados de forma durável.
- **CD (Compact Disc):** Armazena até 700 MB de dados.
- **DVD (Digital Versatile Disc):** Armazena entre 4,7 GB (camada única) e 8,5 GB (duas camadas).
- **Blu-ray:** Armazena até 25 GB por camada.

SOFTWARE

O software é a parte lógica do computador, composta pelos programas que permitem a execução de tarefas e o funcionamento do hardware. Ele é classificado em software de sistema, software de aplicação e software utilitário.

Software de Sistema

O software de sistema gerencia os recursos do computador e serve como interface entre o hardware e o usuário. O principal exemplo é o sistema operacional (SO). O SO controla todos os dispositivos e fornece uma plataforma para a execução de programas. Exemplos incluem:

- **Windows:** Popular em computadores pessoais e empresariais.



AMOSTRA

- **Linux:** Sistema operacional de código aberto, amplamente utilizado em servidores e por usuários avançados.
- **macOS:** Exclusivo para computadores da Apple.
- **Android e iOS:** Sistemas operacionais para dispositivos móveis.

Software de Aplicação

O software de aplicação é projetado para ajudar os usuários a realizar tarefas específicas. Exemplos incluem:

- **Microsoft Office:** Ferramentas como Word, Excel e PowerPoint.
- **Navegadores de Internet:** Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari.
- **Softwares Gráficos:** Adobe Photoshop e CorelDRAW.
- **Jogos:** Programas interativos voltados para entretenimento.

Software Utilitário

Os softwares utilitários são usados para realizar tarefas de manutenção e otimização do sistema. Exemplos:

- **Antivírus:** Protegem o computador contra malware.
- **Gerenciadores de Arquivos:** Auxiliam na organização e manipulação de arquivos.
- **Compactadores de Arquivos:** Como WinRAR e 7-Zip, que reduzem o tamanho dos arquivos.

**SISTEMA OPERACIONAL: NOÇÕES
BÁSICAS GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS,
PROCESSOS, MEMÓRIAS E ARMAZENAMENTO,
ARQUIVOS E DIRETÓRIOS, USUÁRIOS, UTILIZAÇÃO E
INTERFACES, CONFIGURAÇÕES E FERRAMENTAS DO
SISTEMA OPERACIONAL WINDOWS 11**

Windows 11

O Microsoft Windows 11 representa a mais recente iteração da famosa série de sistemas operacionais da Microsoft.

Lançado como sucessor do Windows 10, o Windows 11 foi projetado para oferecer uma experiência de usuário aprimorada, juntamente com melhorias no desempenho, segurança e funcionalidades.

Além disso, a Microsoft introduziu uma série de mudanças no design, tornando o Windows 11 visualmente distinto em relação às versões anteriores.

Recursos do Windows 11

- **Nova interface de usuário:** o Windows 11 traz uma interface de usuário redesenhada, com um novo menu Iniciar no centro da barra de tarefas, cantos arredondados, ícones renovados e uma barra de tarefas simplificada. Essa mudança visa fornecer uma aparência mais moderna e coesa.
- **Compatibilidade de aplicativos:** o Windows 11 é projetado para ser compatível com a maioria dos aplicativos e programas disponíveis para o Windows 10. Além disso, a Microsoft trabalhou para melhorar a compatibilidade com aplicativos Android por meio da Microsoft Store.

▪ **Desempenho aprimorado:** a Microsoft afirma que o Windows 11 oferece melhor desempenho em comparação com seu antecessor, graças a otimizações no núcleo do sistema operacional e suporte a hardware mais recente.

▪ **Mudanças no Snap Layouts e Snap Groups:** as funcionalidades de organização de janelas no Windows 11 foram aprimoradas com o Snap Layouts e Snap Groups, facilitando a organização de aplicativos e janelas abertas em vários monitores.

▪ **Widgets:** o Windows 11 introduz widgets que fornecem informações personalizadas, como notícias, clima e calendário, diretamente na área de trabalho.

▪ **Integração do Microsoft Teams:** o Microsoft Teams é integrado ao sistema operacional, facilitando a comunicação e a colaboração.

▪ **Suporte a jogos:** o Windows 11 oferece suporte aprimorado para jogos com o DirectX 12 Ultimate e o Auto HDR, proporcionando uma experiência de jogo mais imersiva.

▪ **Requisitos de Hardware:** o Windows 11 introduziu requisitos de hardware mais rígidos em comparação com o Windows 10. Para aproveitar todos os recursos, os dispositivos devem atender a determinadas especificações, incluindo TPM 2.0 e Secure Boot.

É importante mencionar que, além do Windows 11, a Microsoft pode ter lançado versões superiores do sistema operacional no momento em que este texto foi escrito. Como com qualquer sistema operacional, as versões posteriores geralmente buscam aprimorar a experiência do usuário, a segurança e a compatibilidade com hardware e software mais recentes.

O Windows 11 representa uma evolução na família de sistemas operacionais da Microsoft, introduzindo mudanças significativas na interface do usuário e aprimoramentos no desempenho, enquanto mantém a compatibilidade com a maioria dos aplicativos e programas usados no Windows 10.

▶ Atalhos de teclado

O Windows 11, como seus predecessores, oferece uma variedade de atalhos de teclado que facilitam a navegação e a realização de tarefas comuns.

Aqui estão alguns atalhos úteis do teclado para o Windows 11:

1. Tecla Windows: a tecla com o logotipo do Windows, geralmente localizada no canto inferior esquerdo do teclado, é usada em conjunto com outras teclas para realizar várias ações, como abrir o menu Iniciar, alternar entre aplicativos e acessar a barra de tarefas.

2. Tecla Windows + D: minimiza ou restaura todas as janelas, levando você de volta à área de trabalho. Pressionando novamente, você pode restaurar as janelas ao seu estado anterior.

3. Tecla Windows + E: abre o Explorador de Arquivos, permitindo que você navegue pelos arquivos e pastas do seu computador.

4. Tecla Windows + L: bloqueia o computador, exigindo a senha ou o PIN para desbloqueá-lo.

5. Tecla Windows + Tab: abre o novo centro de tarefas, onde você pode visualizar e alternar entre os aplicativos abertos de forma mais visual.



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

A comunicação é a base de qualquer interação entre pessoas, especialmente quando se trata de atendimento ao público. Seja em um ambiente privado ou em instituições públicas, o modo como o profissional se comunica determina a qualidade do serviço prestado, influencia diretamente a satisfação do usuário e pode até afetar a imagem da organização como um todo.

► Conceito de comunicação no atendimento

Comunicar é muito mais do que falar. Trata-se de transmitir uma mensagem de forma clara, objetiva e compreensível. No atendimento ao público, a comunicação inclui:

- A linguagem verbal (as palavras que usamos)
- A linguagem não verbal (gestos, expressões faciais, postura)
- O tom de voz
- A escuta ativa (a capacidade de ouvir com atenção e interpretar corretamente)

Um bom comunicador consegue adaptar sua linguagem ao perfil do público, respeitar o tempo do outro e estabelecer um diálogo eficaz, mesmo diante de dificuldades ou divergências.

► Elementos fundamentais da boa comunicação no atendimento

Para que a comunicação seja eficaz no atendimento ao público, alguns elementos devem estar presentes:

- **Clareza:** A mensagem precisa ser direta e fácil de entender. Evitar termos técnicos desnecessários ou ambiguidades ajuda a evitar confusões.
- **Objetividade:** Ir direto ao ponto sem rodeios transmite segurança e agilidade.
- **Empatia:** Colocar-se no lugar do outro permite uma comunicação mais humana e sensível.
- **Cordialidade:** Ser educado, respeitoso e gentil é essencial em qualquer situação, mesmo quando o usuário está nervoso ou insatisfeito.
- **Atenção:** Demonstrar que está presente na conversa, ouvindo com atenção e reagindo de forma adequada.

► Comunicação verbal e não verbal

Ambas as formas de comunicação influenciam diretamente a experiência do usuário:

- **Verbal:** Envolve o que é dito e como é dito. Falar de forma clara, com boa dicção e tom de voz adequado é fundamental. O vocabulário deve ser acessível e respeitoso.
- **Não verbal:** Inclui expressões faciais, postura corporal, contato visual e gestos. Muitas vezes, o corpo fala mais alto do que as palavras. Um profissional fechado, com semblante sério ou postura desleixada pode transmitir desinteresse ou impaciência, mesmo sem dizer nada.

► A escuta ativa como diferencial

Um dos maiores erros no atendimento ao público é ouvir apenas para responder, e não para entender. A escuta ativa é uma técnica essencial que envolve:

- Ouvir com atenção total, sem interromper
- Demonstrar interesse pelo que o outro está dizendo
- Confirmar se entendeu corretamente, quando necessário
- Responder de forma adequada ao que foi dito

Essa prática ajuda a construir confiança, resolver problemas com mais eficácia e evita mal-entendidos que podem gerar reclamações.

► Adaptação da linguagem ao público

Cada pessoa tem uma forma diferente de compreender a informação. Um bom profissional de atendimento sabe adaptar sua linguagem de acordo com o perfil do usuário. Por exemplo:

- Com pessoas mais idosas, pode ser necessário falar mais devagar e repetir algumas informações com paciência.
- Com usuários mais jovens, uma abordagem mais direta e informal pode ser mais eficaz, desde que respeitosa.
- Com pessoas em situação de vulnerabilidade, a sensibilidade e o cuidado na escolha das palavras são ainda mais importantes.

► Comunicação como ferramenta de resolução de problemas

Muitos conflitos no atendimento surgem por falhas de comunicação. Saber ouvir, explicar com calma e se expressar com empatia pode evitar a maioria dos atritos. Mesmo quando o problema não pode ser resolvido de imediato, a forma como ele é comunicado pode fazer a diferença entre um usuário compreensivo e um usuário insatisfeito.



AMOSTRA

POSTURA E COMPORTAMENTO DO PROFISSIONAL

O sucesso no atendimento ao público não depende apenas do conhecimento técnico, mas também — e principalmente — da postura e do comportamento adotados pelo profissional. Esses aspectos estão ligados à ética, à responsabilidade, à imagem que se transmite e à forma como se lida com as pessoas.

► A importância da postura profissional

A postura profissional envolve um conjunto de atitudes e comportamentos que refletem comprometimento, respeito e competência. Ela se manifesta tanto na maneira como o servidor ou funcionário se apresenta, quanto em como ele interage com os usuários.

Alguns traços importantes da postura profissional:

- **Pontualidade e assiduidade:** Respeitar horários demonstra responsabilidade e organização.
- **Discrição:** Evitar comentários inadequados ou exposição de informações que deveriam ser mantidas sob sigilo.
- **Respeito às normas e rotinas do local de trabalho:** Seguir procedimentos transmite confiança ao público e à equipe.
- **Comprometimento com o serviço prestado:** Buscar resolver a demanda com atenção e empenho, mesmo que o problema não tenha solução imediata.

► Comportamento ético no atendimento

A ética profissional é um dos pilares do bom atendimento. Isso significa agir com honestidade, imparcialidade e respeito ao usuário, independentemente de quem ele seja. Algumas atitudes que fazem parte do comportamento ético:

- **Tratar todos de forma igualitária, sem discriminação.**
- **Manter sigilo sobre informações pessoais ou sensíveis.**
- **Agir com integridade, sem favorecer ou prejudicar ninguém.**
- **Reconhecer os próprios limites, buscando ajuda quando necessário.**

Agir eticamente fortalece a confiança da população na instituição e valoriza o profissional diante dos colegas e da sociedade.

► Apresentação pessoal e imagem profissional

A aparência do profissional também comunica. Não se trata de padrões estéticos, mas de cuidados básicos que demonstram respeito por si mesmo e pelos outros. Isso inclui:

- Vestimenta compatível com o ambiente de trabalho (uso de uniforme, roupas limpas e discretas, quando não há uniforme)
- Higiene pessoal adequada
- Postura corporal correta (evitar encostar-se nas paredes, cruzar os braços ou demonstrar cansaço excessivo)
- Linguagem corporal amigável (olhar nos olhos, manter uma expressão serena, evitar gestos agressivos)

Esses aspectos contribuem para uma imagem profissional positiva, que favorece a confiança do público e a credibilidade do serviço.

► Atitudes que transmitem profissionalismo

Além da comunicação eficaz e da apresentação pessoal, certas atitudes fazem parte do comportamento exemplar no atendimento:

- **Paciência:** Saber lidar com usuários lentos, exigentes ou nervosos sem perder a compostura.
- **Proatividade:** Antecipar-se às necessidades, oferecer soluções e mostrar interesse em ajudar.
- **Flexibilidade:** Adaptar-se a diferentes perfis de público e situações inesperadas.
- **Equilíbrio emocional:** Manter o controle mesmo em situações de estresse, críticas ou conflitos.
- **Capacidade de trabalhar em equipe:** Um bom atendimento depende também da colaboração entre colegas e setores.

► O papel da empatia no comportamento profissional

Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender seu ponto de vista. No atendimento ao público, é uma habilidade essencial para lidar com as diversas emoções e situações apresentadas. Um comportamento empático pode:

- Reduzir a tensão em momentos de insatisfação
- Facilitar o entendimento das necessidades do usuário
- Aumentar a qualidade do relacionamento com o público

Ao demonstrar empatia, o profissional humaniza o atendimento, o que é especialmente importante em ambientes públicos ou serviços essenciais.

► Erros de postura e comportamento a evitar

Alguns comportamentos, mesmo que comuns, comprometem a qualidade do atendimento e devem ser evitados:

- Falar de forma ríspida ou impaciente
- Interromper o usuário durante o relato
- Usar o celular durante o atendimento
- Demonstrar desinteresse ou impaciência
- Fazer piadas inapropriadas ou comentários pessoais

Evitar essas condutas é fundamental para manter um ambiente profissional e respeitoso.

TIPOS DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL, TELEFÔNICO E DIGITAL

O atendimento ao público pode ocorrer por diferentes canais, e cada um deles exige habilidades específicas. Com o avanço da tecnologia e a diversificação dos serviços, o profissional que atua no atendimento precisa estar preparado para oferecer um serviço de qualidade tanto no contato direto com o usuário quanto nos meios não presenciais.





GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

