



Língua Portuguesa

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).	1
Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.	19
Pontuação.	21
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	29
Concordância verbal e nominal.	81
Regência verbal e nominal.	97
Colocação pronominal.	107
Crase.	115

Matemática

Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal;	1
Mínimo múltiplo comum; Máximo divisor comum;	37
Porcentagem;	42
Razão e proporção;	49
Regra de três simples ou composta;	56
Equações do 1.º ou do 2.º grau;	69
Sistema de equações do 1.º grau;	92
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa; Relação entre grandezas – tabela ou gráfico;	100
Tratamento da informação – média aritmética simples;	119
Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales.	127

Noções de informática

MS-Windows 10: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016.	1
MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.	40
MS-Excel 2016: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados.	83
MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides.	128
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	149
Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.	156



Conhecimentos Específicos

Princípios básicos de atendimento telefônico.....	1
Registro de chamadas	7
Técnicas de conversação no telefone. Atuação: voz, interesse, calma e sigilo. Postura de comunicação	11
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	15
Fraseologia adequada para atendimento telefônico.....	27
Noções do Sistema Central do PABX	29
Operações por meio de aparelhos telefônicos	33
Equipamentos: siglas e operações	43
Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas	56
Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço	57
Eficácia profissional e administração de tempo.....	66
Importância das relações humanas	72
Noções básicas de atendimento ao público	77
Ética profissional.....	88
Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).	100
Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/17).	125

SUMÁRIO