



# PORTUGUÊS

Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos; .....	1
Encontros vocálicos e consonantais; .....	19
Ortografia; .....	24
Acentuação gráfica; .....	42
Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.; .....	47
Emprego das classes de palavras; .....	56
Análise sintática; .....	107
Sinônimos e antônimos; .....	128
Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos; Concordância Nominal; .....	129
Regência nominal e verbal; .....	146
Crase; .....	156
Colocação pronominal; .....	161
Classificação dos termos da oração; período composto por coordenação; período composto por subordinação; .....	168
Figura de Linguagem; .....	168
Morfologia; .....	178
Uso da crase; .....	188
Uso do por que; .....	192
Objeto direto e Indireto. ....	192

## CONHECIMENTOS GERAIS

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações .....	1
História e geografia do Município, Estado, Brasil e do mundo. ....	271

## INFORMÁTICA

Windows versões 7, 8 e 10; .....	1
Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365; .....	118
Correio eletrônico.....	234

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais .....	1
O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações .....	15
Trabalho em equipe .....	27
Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. Atendimento telefônico e de balcão. O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo ...	39
Adequação da indumentária .....	66
Procedimentos administrativos .....	71



Noções básicas de organização de arquivos e fichários .....	75
Protocolo: conceito, sistema de protocolo.....	78
O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.....	83
Ética profissional.....	101
Cidadania: direitos e deveres do cidadão .....	114
Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).....	118
Acreditação Hospitalar.....	119

# SUMÁRIO