



LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).	1
Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.	20
Pontuação.	22
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.	30
Concordância verbal e nominal.	82
Regência verbal e nominal.	98
Colocação pronominal.	108
Crase.	116

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.	37
Porcentagem.	44
Razão e proporção.	48
Regra de três simples.	56
Equação do 1º grau.	64
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa;	71
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico;	79
Noções de geometria plana – forma, área, perímetro e Teorema de Pitágoras.	98

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento telefônico (princípios básicos). Registro de chamadas. Técnicas de conversação no telefone. A voz e suas funções. Postura de comunicação	1
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	14
Fraseologia adequada para atendimento telefônico. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas	26
Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço	26
Importância das relações humanas	35
Noções básicas de atendimento ao público	40
Conhecimentos básicos em técnicas de arquivo.....	51
Agenda e anotação de compromissos	63
Rotinas administrativas básicas	68

SUMÁRIO