



LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).....	1
Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras	7
Pontuação	10
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem.....	18
Concordância verbal e nominal.....	63
Regência verbal e nominal.....	79
Colocação pronominal	90
Crase.....	97

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	9
Porcentagem	14
Razão e proporção	21
Regra de três simples ou composta.....	29
Equações do 1º ou do 2º grau.....	42
Sistema de equações do 1º grau	56
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa.....	63
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico	71
Tratamento da informação – média aritmética simples	82
Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales	86

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

MS-Windows 7: 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 2010	1
MS-Word 2010: 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.....	47
MS-Excel 2010: 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.	79
MS-PowerPoint 2010: 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.....	108
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.....	136
Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	143



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento telefônico (princípios básicos)	1
Registro de chamadas	7
Técnicas de conversação no telefone. A voz e suas funções	8
Postura de comunicação.....	13
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	18
Fraseologia adequada para atendimento telefônico. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas	28
Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço	28
Eficácia profissional e administração de tempo.....	37
Importância das relações humanas	43
Noções básicas de atendimento ao público	49

SUMÁRIO