



# LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia; gramática; .....	1
Leitura e interpretação de textos e frases; .....	18
Pontuação; .....	36
Acentuação gráfica. ....	44
Norma culta da escrita. ....	50
Alfabeto: vogais e consoantes; .....	63
Encontros vocálicos e consonantais; .....	63
Sílabas: número e separação; .....	64
Gênero: masculino e feminino, .....	70
Coletivos; .....	70
Sinônimos e antônimos das palavras; .....	72
Uso de maiúsculas e minúsculas .....	73
Formas de tratamento. ....	73
Classe de palavras. ....	77

# MATEMÁTICA

Porcentagem. ....	1
Juros Simples. ....	8
Interpretação de gráficos. ....	12
Números e Numeral. ....	22
Dobro. Triplo. ....	29
Sistemas de numeração .....	30
Operações fundamentais com números naturais. Adição. Subtração. Multiplicação. Divisão. .....	30
Problemas envolvendo as quatro operações.....	36
Regra de três simples. ....	45

# CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

Conhecimentos municipais, estaduais e nacionais sobre: política, economia, geografia, sociedade, cultura e história. ....	1
Atualidades relevantes sobre diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, segurança, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental e ecologia e suas vinculações históricas. Fatos e notícias locais, nacionais e internacionais sobre diversos assuntos veiculados nos meios de comunicação de massa, como jornais, revistas, rádios, televisão e internet. ....	174
Lei Municipal nº 1500 de 07 de dezembro de 1999.....	378

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. ....	1
O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações. ....	8
Trabalho em equipe. ....	20
Métodos de atendimento ao público. Cliente externo e interno. ....	32



Atendimento telefônico e de balcão. ....	43
O perfil do profissional de atendimento. Interação com o público interno e externo. ....	51
Adequação da indumentária. ....	55
Procedimentos administrativos. ....	60
Noções básicas de organização de arquivos e fichários. ....	89
Manual De Redação da Presidência da República. ....	97
O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas. ....	116
Ética profissional. ....	125
Cidadania: direitos e deveres do cidadão. ....	135
Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).....	142
Noções de Informática: Windows versões 7, 8 e 10;.....	142
Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010 e 2013. ....	180

# SUMÁRIO