



Sumário

Língua Portuguesa

Interpretação de Texto	1
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras	13
Ortografia Oficial	17
Pontuação	33
Acentuação	43
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações)	51
Concordância verbal e nominal	124
Regência verbal e nominal	145
Crase	156

Matemática

Resolução de situações-problema	1
Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades	6
Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples e Composta	32
Porcentagem	69
Juros Simples	75
Sistema de Medidas Legais	79
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume	87

Atualidades

Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, divulgados na mídia local e/ou nacional, veiculados nos últimos 06 (seis) meses anteriores à data da prova.	1
--	---

Noções de Informática

Noções básicas de armazenamento de dados: arquivos, pastas, programas	1
MS Office: Word, Excel, PowerPoint e Outlook (Versão 2007 e/ou versão atualizada)	12
Conceitos básicos e características do sistema operacional Windows	108
Conceitos e modos de utilização de ferramentas Internet Explorer	139
Conceitos básicos de segurança da Informação com foco no comportamento do usuário	154

Conhecimentos Específicos

Práticas e experiência de serviços ligados à área de atendimento telefônico geral ao público/cidadão;	1
Uso de equipamentos de trabalho, como telefone, central de PABX e outras;	4
Comportamento e atitude em ambiente de trabalho;	21
Prática e experiência de serviços relacionados à atendimento geral direto e indireto;	24
Prevenção de incêndios e acidentes no trabalho;	29
Características adequadas de atendimento telefônico ao público;	47
Habilidade de transmissão e recepção da informação;	53
Ética e comportamento;	58
Qualidade no atendimento;	68
Sobre qualidade no atendimento e comunicação telefônica;	79
Atualização de tecnologia	85
Conhecimentos inerente à profissão e as demais funções do quadro da descrição detalhada para o cargo.	86
Noções de cidadania	87
Higiene e saúde;	90
Conhecimentos sobre o relacionamento dos servidores públicos, entre eles, com as autoridades e com a comunidade;	93
Relações Humanas no trabalho.	99