



LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de Texto.	1
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.	19
Ortografia Oficial.	21
Pontuação.	39
Acentuação.	47
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).	53
Concordância verbal e nominal.	98
Regência verbal e nominal.	115
Crase.	125

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema.	1
Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores;	5
Números Racionais: Operações e Propriedades.	12
Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples e Composta.	20
Porcentagem.	49
Juros Simples.	56
Sistema de Medidas Legais.	61
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.	68

ATUALIDADES

Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, divulgados na mídia local e/ou nacional, veiculados nos últimos 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).	17
Conceitos básicos e características do sistema operacional Windows.	116
Conceitos e modos de utilização de ferramentas Internet Explorer.	155
Conceitos básicos de segurança da Informação com foco no comportamento do usuário.	173

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Normas de qualidade no atendimento ao público interno e externo.	1
Atendimento Telefônico.	11
Sigilo Profissional.	17
Equipamentos telefônicos: Siglas e Operações.	20
Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas.	26
Atribuições do cargo público.	32
Definição de termos telefônicos.	34
Noções do Sistema Central do PABX.	44
Operações por meio de aparelhos telefônicos.	47

SUMÁRIO