



Prefeitura Municipal de Rio Claro/SP

Atendente de Comunicação

Língua Portuguesa

Interpretação de Texto.	1
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado das palavras.	2
Ortografia Oficial.	3
Pontuação.	8
Acentuação.	9
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).	11
Concordância verbal e nominal.	34
Regência verbal e nominal.	37
Crase.	41

Matemática

Resolução de situações-problema. Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades.	1
Números e Grandezas Diretamente e Inversamente Proporcionais: Razões e Proporções, Divisão Proporcional, Regra de Três Simples e Composta.	11
Porcentagem.	20
Juros Simples.	21
Sistema de Medidas Legais.	22
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	25

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);	11
Conceitos básicos e características do sistema operacional Windows;	78
Conceitos e modos de utilização de ferramentas Internet Explorer;	92
Conceitos básicos de segurança da Informação com foco no comportamento do usuário.....	96

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;	2
Comportamento e atitude em ambiente de trabalho;	12
Prática e experiência de serviços relacionados à atendimento geral direto e indireto;	14
Prevenção de incêndios e acidentes no trabalho;	17
Características adequadas de atendimento telefônico ao público;	28
Habilidade de transmissão e recepção da informação;	31

Ética e comportamento;	34
Qualidade no atendimento;	37
Sobre qualidade no atendimento e comunicação telefônica;	43
Atualização de tecnologia	44
Conhecimentos inerente à profissão e as demais funções do quadro da descrição detalhada para o cargo....	45
Noções de cidadania	46
Higiene e saúde;	47
Conhecimentos sobre o relacionamento dos servidores públicos, entre eles, com as autoridades e com a comunidade;	49
Relações Humanas no trabalho.....	52