

ANEXO III – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Língua Portuguesa – Conforme novo Acordo Ortográfico

1. Equivalência e transformação de estruturas: Equivalência e transformação de estruturas. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.
2. Estudo, compreensão e interpretação de Texto: A significação das palavras no texto, conceito, encontros vocálicos, Dígrafos, Ortoépia, Divisão Silábica, Prosódia-Acentuação; Conteúdo do texto: Relações semântico-discursivas entre ideias no texto e os recursos linguísticos usados em função dessas relações; Escrita do texto; Interpretação e compreensão de textos; A significação das palavras no texto; Modalizações no texto e os recursos linguísticos usados em função dessas modalizações; Textos: publicitários, jornalísticos, instrucionais, narrativos, poéticos, epistolares, história em quadrinhos; Tipos de textos; Linguagem verbal e não verbal.
3. Fenômenos semânticos: Fenômenos semânticos: sinonímia, homonímia, antonímia, paronímia, hiponímia, hiperonímia, ambiguidade.
4. Figuras de linguagem: Figuras de linguagem (comparação, metáfora, eufemismo, prosopopeia, onomatopeia, antítese, paradoxo, hipérbole, perífrase, silepse, hipérbato, metonímia, ironia, sinestesia, aliteração); Figuras e Vícios de Linguagem.
5. Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes: Flexão de substantivos, adjetivos e pronomes (gênero, número, grau e pessoa). Processos de coordenação e subordinação. Colocação pronominal.
6. Fonologia: Conceito/Encontros vocálicos/Dígrafos/Ortoépia/Divisão Silábica/Prosódia.
7. Acentuação.
8. Morfologia (Flexão e Emprego): Substantivo; Adjetivo; Pronome; Artigo; Preposição; Numeral; Advérbio; Interjeição; Verbo-flexão.
9. Substantivo: classificação, flexão, emprego;
10. Adjetivo: classificação, flexão, emprego;
11. Pronome: classificação, emprego, colocação dos pronomes pessoais oblíquos átonos, formas de tratamento;
12. Verbo: conjugação, flexão, propriedades, classificação, emprego, correlação dos modos e tempos verbais, vozes;
13. Advérbio: classificação e emprego;
14. Níveis de linguagem: Níveis de linguagem; Linguagem denotativa e linguagem conotativa.
15. Ortografia: Crase/Pontuação/Ortografia/Acentuação; Pontuação, Acentuação gráfica e crase; Reforma ortográfica – Hífen; Reforma ortográfica – Acentuação.
16. Ortografia: Dificuldades ortográficas; Emprego do “s, z, g, j, ss, ç, x, ch”;
17. Redação de Documentos: Língua portuguesa aplicada à redação de documentos.
18. Regras padrão de concordância nominal e verbal;
19. Sintaxe: Elementos estruturais das palavras; Formação das palavras; Frase-oração-período; Orações: coordenadas e subordinadas; Sujeito: classificação; Predicado: verbal, nominal e verbo – nominal; Complementos verbais, objeto direto, objeto indireto; Adjuntos adnominais e adverbiais; Agente da

passiva; Vocativo e aposto; Período composto por coordenação; Período composto por subordinação; Concordância verbal e nominal; Colocação pronominal-pronomes átonos; Figuras de sintaxe; Termos de Oração/ Período Composto/Conceito e classificação das orações.

Raciocínio Lógico

1. Conjuntos: Conjuntos dos números naturais; Conjunto dos números inteiros relativos; Conjunto dos números racionais; Conjuntos numéricos: números reais; Conjunto dos números irracionais e todas as operações relativas aos conjuntos citados; Conjuntos; as relações de pertinência, inclusão e igualdade; Operações entre conjuntos, união, interseção e diferença; Conjuntos Numéricos : Os principais conjuntos numéricos; intervalos e semi-retas; faixas e margens numéricas (de renda, etária, de erro e outras); prazos (de validade, tolerância e outros).
2. Equações: Equação e Inequação do 1º e 2º Grau.
3. Estatística: Noções de Estatística: função e gráfico e Juros Simples e Compostos.
4. Funções: Função do 1º e 2º Grau.
5. Geometria Plana: perímetro, áreas e volume (figura plana); Complemento de Geometria: semelhança, relações métricas no triângulo retângulo.
6. Juros: Juros simples.
7. Lógica: Entendimento de estrutura lógica de situações-problema, bem como aplicar conteúdos matemáticos na vida prática. Noções básicas de lógica, Análise de tabelas e gráficos, Raciocínio lógico.
8. Situação Problema: Equação do 1º e 2º grau; Regras de Três Simples.
9. Operações Matemáticas: com potência e com radicais.
10. Porcentagem.
11. Razão e Proporção.
12. Regra de Três: Simples e Composta.
13. Relações: As relações de “igual”, “maior”, “menor”, “maior ou igual”, “menor ou igual” e suas variações.
14. Sistemas de Medidas: decimal e não decimal; cálculos de áreas, volumes e os de capacidade. Conversão de unidades e interpretação de problemas;

Informática

1. EDITOR DE TEXTO – WORD 2010: Conceito de processadores de texto; Textos; Ortografia; Página - configuração de páginas; Fontes; Gerenciamento de documentos; Janelas; Tabelas; Impressão de documentos; Estilos; Seções; Mala direta; Recursos de produtividade.
2. PLANILHA ELETRÔNICA – EXCEL 2010: Conceito de planilha eletrônica; Conceitos básicos; Dados na planilha; Funções; Endereços fixos; Gerenciamento documentos Janelas; Cabeçalho e rodapé; Formatações; Gráficos; Páginas; Impressão; Recursos de produtividade.
3. APRESENTAÇÃO DE SLIDES – POWER POINT 2010: Conceito de geradores de apresentação; Conceitos básicos; Assistentes; Ferramentas; Organograma e fluxograma; Gráficos; Animações; Apresentação de slides; Segundo plano e efeitos de animação; Impressão.
4. INTERNET BÁSICA – INTERNET EXPLORER 09 e Google Chrome
Conceitos básicos; Applicators world wide web (www); Navegando na internet;

5. E-MAIL – OUTLOOK 2010: Conceitos básicos; Envio e recebimento de mensagens – incluindo a utilização de arquivos anexos; localização de mensagens nas pastas; organização das mensagens em pastas e subpastas; manutenção do catálogo de endereços; configuração e atualização.

Conhecimentos Específicos

1. CONTABILIDADE BÁSICA

Contabilidade: Conceito; Objeto de estudo; Quanto à finalidade. Métodos de Escrituração: Método das Partidas Simples; Método das Partidas Dobradas. Débito e Crédito. Patrimônio: Bens (Móveis, Imóveis, Tangíveis e Intangíveis), Direitos, Obrigações (Patrimônio Líquido), Capital (Social, Próprio, de Terceiros, Total à Disposição da Entidade, Integralizado e a Integralizar, Autorizado e de Giro), Diferença entre Capital e Patrimônio, Fatos Contábeis (Permutativos, Qualitativos ou Compensativos, Modificativos ou Quantitativos e Mistos ou Compostos). Livros Contábeis: Livro Diário (Formalidades extrínsecas, Formalidades intrínsecas, Escrituração Manual e Lançamentos no Livro Diário), Livro Razão (Escrituração manuscrita do Livro Razão, Razonetes, Apuração do Saldo do Razonete e Balancete de Verificação do Livro Razão); Livro Caixa (Escritura do Livro Caixa), Erros de Escrituração (Estorno; Lançamento Retificativo; Lançamento Complementar; Lançamento de Transferência; Ressalva), Contas (Classificação das Contas – Contas Patrimoniais, Contas de Resultado e Contas Unilaterais e Bilaterais). Demonstrações Contábeis: Balanço Patrimonial (BP) (Estrutura do Balanço Patrimonial e Classificação das Contas no BP), Ativo: Ativo Circulante (Disponibilidades; Créditos; Estoques; Outros créditos; Despesas antecipadas), Ativo Não Circulante (Realizável a longo prazo; Investimentos; Imobilizado; Intangível) e Contas Redutoras do Ativo. Passivo; Patrimônio Líquido; Princípios de Contabilidade; Convenções Contábeis.

2. NOÇÕES DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A Evolução do Conceito da Qualidade. Gerenciamento da Qualidade Total. Custo da Qualidade. Os efeitos do Gerenciamento da Qualidade sobre a Produtividade. Qualidade e o Papel da Administração da Empresa. A melhoria da Qualidade e o papel dos empregados. Diretrizes da Qualidade e seus desdobramentos. Desdobramento da Função Qualidade. Qualidade dos Sistemas de Gerenciamento. Gerenciamento pelas Diretrizes. Gerenciamento por Processos. Gerenciamento da Rotina. Tendências atuais e Modelos para Gerenciamento da Qualidade. Gestão da Qualidade na Cadeia de Suprimentos. Introdução e História e Eras da Qualidade; Enfoques e Dimensões da Qualidade; Planejamento, Controle e Melhoramento da Qualidade (Trilogia de Juran); Ferramentas Estatísticas da Qualidade (para identificar necessidades e problemas, analisar problemas e questões, reunir informações, desenvolver idéias e opções, tomar decisões e planejar ações); KEIZEN, 5'S, PDCA, KANBAN, Lean e Seis Sigma. QFD e FMEA.

Sistema de Gestão da Qualidade: Conceitos essenciais; Benefícios e Resultados; Princípios da Qualidade; SGQ: a base para outros sistemas de gestão.

3. ROTINAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Organizações, eficiência e eficácia. O processo administrativo: planejamento, organização, influência, controle. Planejamento: fundamentos, tomada de decisões, ferramentas. Organização: fundamentos, estruturas organizacionais tradicionais e contemporâneas, tendências e práticas organizacionais. Influência: aspectos fundamentais da comunicação, liderança, motivação, grupos,

equipes e cultura organizacional. Controle: princípios da administração da produção e do controle. Princípios fundamentais da administração pública: administração pública no Brasil, administração pública gerencial, reforma da gestão pública e sistemas de administração federal. Noções de Arquivo: Conceitos fundamentais de arquivologia: Princípio Proveniência; Teoria das três idades de arquivo. Gestão de documentos: Protocolo; Instrumentos de gestão de documentos; Plano de classificação; Tabelas de temporalidade; Arquivos Permanentes: Arranjo; Descrição; Lei nº 8159 de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Preservação, conservação e restauração de documentos arquivísticos: Política; Planejamento; Técnicas. Redação Oficial: Ata, Atestado, Circular, Certidão, Edital, Memorando, Ofício.

4. TÉCNICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo. Princípios fundamentais para um bom atendimento. A imagem da organização. Auto-motivação. Inteligência emocional. O que é qualidade e seus tipos. Atendimento telefônico e pessoal. Comunicação verbal e escrita. Gestos corporais. Etiqueta empresarial. Ética profissional. Tratamento e atendimento. Comportamento assertivo. Análise do perfil psicológico do cliente. Comunicação Verbal e Não Verbal. Comunicação e Informação: Conceito de informação e comunicação; Metodologia da comunicação; Os elementos da comunicação; Ruídos na comunicação; Comunicação e expressão escrita; Comunicação e expressão oral. Relacionamento Interpessoal: Percepção do eu e do outro; Marketing pessoal; Diferenças individuais; Empatia; Processos de interação - acomodação, assimilação, cooperação, administração de conflitos e negociação. Comunicação interpessoal: cuidados e o "saber ouvir"; Regras básicas de comportamento social. Atendimento: Classificação de clientes; A questão da auto-estima do cliente; A comunicação como fator determinante na relação com o cliente; Atendimento pessoal, telefônico e eletrônico; Conquistar e manter clientes - a imagem da organização frente ao mercado; Postura, apresentação pessoal e vocabulário profissional no atendimento ao cliente.