



CONCURSO PÚBLICO MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL – EDITAL 001/2012

ANEXO 3 (Consolidado com a Retificação 01 ao Edital)

Conteúdos Programáticos e Composição das Provas.

CARGOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BENTO DO SUL

NÍVEL DE ENSINO FUNDAMENTAL

Provas Objetivas – 30 Questões

Todos os Cargos da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul – Nível Fundamental terão a prova objetiva de Conhecimentos Gerais com 20 (vinte) questões, a partir do seguinte programa:

Prova de Conhecimentos Gerais – 20 Questões:

LÍNGUA PORTUGUESA – 7 Questões:

Interpretação de texto; Sinônimos e antônimos; Sentido próprio e figurado das palavras; Ortografia oficial; Acentuação Gráfica; Pontuação; Substantivo e adjetivo: Emprego de pronomes, preposições e conjunções; Concordância verbal e nominal; Crase; Regência.

MATEMÁTICA – 7 Questões:

Números inteiros: operações e propriedades; Números racionais: representação fracionária e decimal: operações e propriedades; Razão e proporção; Porcentagem; Regra de três simples; Equação do 1º grau; Resolução de sistemas de equações do 1º grau, equação do 2º grau, Inequações. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade; Relação entre grandezas: tabelas e gráficos; Raciocínio Lógico.

TEMAS CONTEMPORÂNEOS – 6 Questões:

Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

Todos os Cargos da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul – Nível Fundamental terão a prova objetiva de Conhecimentos Específicos com 10 (dez) questões, a partir dos seguintes programas, conforme cargo a que o candidato concorrer:

Prova de Conhecimentos Específicos – 10 Questões

1101 - PEDREIRO

Leitura e interpretação de projetos. Limpeza e escavação de terreno. Fundações rasas e profundas, alicerces e baldrame. Impermeabilizações. Alvenaria de tijolos, pedras e outros materiais usados na construção civil. Chapisco, reboco, massa fina, preparação de massas. Concreto armado. Noções de armaduras para concreto. Lages pré-moldadas, mistas e maciças. Acabamentos. Colocação de pisos e revestimentos (cerâmico, pedras, plásticos). Confecção de caixas de inspeção, de passagem, fossas sépticas, sumidouros, tanques, contra pisos, muros, muros de arrimo. Conhecimento sobre os traços de argamassa e concreto mais utilizados na construção civil. Colocação de telhas e cumieiras de barro e de fibro-cimento.

1102 - TRABALHADOR BRAÇAL

Noções básicas de conservação e manutenção. Noções básicas de higiene e limpeza. Cuidados elementares com o patrimônio. Utilização de materiais e equipamentos de limpeza. Guarda e armazenagem de materiais e utensílios. Habilidades manuais no desempenho das tarefas: sequência correta das operações; uso correto de ferramentas, utensílios e equipamentos; manutenção e conservação de ferramentas, utensílios e equipamentos; dosagem dos produtos para limpeza; Noções básicas de segurança e higiene do trabalho inerente às atividades a serem desenvolvidas. Relacionamento humano no trabalho. Importância da disciplina no trabalho. Noções básicas de Qualidade e Produtividade. Conhecimentos básicos inerentes às atividades do cargo.

**NÍVEL DE ENSINO SUPERIOR****Provas Objetivas – 30 Questões**

Todos os Cargos da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul – Nível Superior terão a prova objetiva de Conhecimentos Gerais com 20 (vinte) questões, a partir do seguinte programa:

Prova de Conhecimentos Gerais – 20 Questões:

LÍNGUA PORTUGUESA – 7 Questões:

Compreensão e interpretação de texto(s); Coesão e coerência textuais; Ortografia oficial; Acentuação gráfica; Flexão nominal e verbal; Pronomes: emprego, forma de tratamento e colocação; Emprego de tempos e modos verbais; Vozes do verbo; Concordância nominal e verbal; Emprego da crase; Pontuação; Classes gramaticais variáveis: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo; Termos integrantes da oração: objeto direto e indireto, agente da passiva e complemento nominal; Redação Oficial: formas de tratamento, tipos de discursos, introdução a assuntos preestabelecidos, correspondência oficial.

MATEMÁTICA – 7 Questões:

Números inteiros: operações e propriedades; Números racionais: representação fracionária e decimal: operações e propriedades; Razão e proporção; Porcentagem; Regra de três simples e composta; Juros simples e compostos Equação de 1º e de 2º grau; Equação exponencial; Logaritmos; Funções: 1º grau, 2º grau, exponencial, logarítmica e trigonométrica; Matrizes, determinantes e resolução de sistemas lineares; Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade; Relação entre grandezas: tabelas e gráficos; Raciocínio Lógico; Resolução de Situações-Problema; Geometria; Trigonometria.

TEMAS CONTEMPORÂNEOS – 6 Questões:

Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

Todos os Cargos da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul – Nível Superior terão a prova objetiva de Conhecimentos Específicos com 10 (dez) questões, a partir dos seguintes programas, conforme cargo a que o candidato concorrer:

Prova de Conhecimentos Específicos – 10 Questões**3101 - BIÓLOGO**

Ecologia: funcionamento dos ecossistemas, nicho ecológico, dinâmica de populações; ecologia de comunidades; Poluição ambiental; Biogeografia; Agroecologia; Noções de química geral; biologia geral e hidrologia; Limnologia; Lei nº 6. 938 de 31/8/1981 (política Nacional de Meio Ambiente); Lei nº 9. 605 de 1998 (crimes ambientais); Decreto nº 3. 179/99 (regulamenta a lei nº 9605 de 18/7/2000) (sistema Nacional de unidades de Conservação da Natureza); Resolução do CONAMA nº 001/86 (EIA/RIMA); Resolução CONAMA 357/05 (Controle de Água Bruta; Portaria 518/04 (Controle da Qualidade da Água Tratada); Técnicas de Laboratório: higiene, organização e segurança em laboratório; Conhecimentos de aparelhos, instrumentos e utensílios para análises; Conhecimentos de aparelhos, instrumentos e utensílios para análises; Análises bacteriológicas e parasitológicas de água, esgoto e lodo ativado; Processos de Tratamento de Água e de esgotos; Parâmetros físico-químicos de água e de esgotos, tais como: cor, pH, turbidez e alcalinidade DBO, DQO, OD; Gestão e manejo dos recursos ambientais; Conhecimento de epidemiologia de veiculação hídrica; Noções relativas às normas ISO 9001/2000 e 14001.

3102 - MÉDICO CLÍNICO GERAL

Legislação do SUS: Princípios e diretrizes do SUS, o SUS na Constituição Federal, Leis, Conselhos de Saúde, Princípios da Infecção Hospitalar, Conceitos em Infecção Hospitalar, Higienização das mãos, Infecção nosocomial do trato urinário, trato respiratório, sistema vascular, Infecções de feridas cirúrgicas, Isolamentos, Infecções comunitárias do trato respiratório, Infecções urinárias e pielonefrites, Insuficiência cardíaca congestiva, Acidente vascular cerebral, Diabetes mellitus tipo I e II, Cetoacidose diabética,



Insuficiência Renal, Hemorragias Digestivas, Pancreatites, Insuficiência Hepática. Doenças cardiovasculares: hipertensão arterial sistêmica, doença coronariana, insuficiência cardíaca, arritmias cardíacas, doenças venosas e arteriais periféricas; Doenças pulmonares: asma brônquica, pneumonias; tuberculose, doenças pulmonares crônicas de natureza obstrutiva e restritiva; Doenças gastroenterológicas: esofagite, gastrite, duodenite, úlcera péptica, síndromes diarreicas, hepatite, pancreatite, litíase biliar, parasitoses intestinais; Doenças renais: insuficiência renal aguda e crônica, síndrome nefrótica, síndrome nefrítica aguda, infecção urinária, nefrolitíase; Doenças endócrinas: diabetes melito, doenças da tireóide, insuficiência adrenal, dislipidemias, obesidade, síndrome metabólica; Doenças do sistema nervoso: infarto e hematoma cerebral, meningites e meningoencefalites, neurocisticercose, epilepsia, cefaléia, coma, vertigem; Doenças psiquiátricas: transtornos do humor, transtornos de pânico e agorafobia, transtorno obsessivo-compulsivo, esquizofrenia; Doenças da pele: infecções cutâneas, eczemas, micoses superficiais, dermatovirose, dermatozoonoses, dermatoses pré-cancerosas e neoplasias malignas; Doenças do sangue: anemias, plaquetopenias, trombocitose, leucemias, leucopenia e agranulocitose, anticoagulação; Doenças infecciosas: doenças sexualmente transmissíveis, toxoplasmose, leptospirose, tétano, dengue, equistossomose mansônica, malária; Doenças reumatológicas: artrites infecciosas, artrite gotosa, artrite reumatóide, doenças do tecido conjuntivo, fibromialgia, osteoporose; Alergia e imunologia: rinite, urticária, alergias alimentares, dermatite atópica, anafilaxia.

3103 - MÉDICO GENERALISTA (ESF)

Legislação do SUS: Princípios e diretrizes do SUS, o SUS na Constituição Federal, Leis, Conselhos de Saúde, Princípios da Infecção Hospitalar, Conceitos em Infecção Hospitalar, Higienização das mãos, Infecção nosocomial do trato urinário, trato respiratório, sistema vascular, Infecções de feridas cirúrgicas, Isolamentos, Infecções comunitárias do trato respiratório, Infecções urinárias e pielonefrites, Insuficiência cardíaca congestiva, Acidente vascular cerebral, Diabetes mellitus tipo I e II, Cetoacidose diabética, Insuficiência Renal, Hemorragias Digestivas, Pancreatites, Insuficiência Hepática. Doenças cardiovasculares: hipertensão arterial sistêmica, doença coronariana, insuficiência cardíaca, arritmias cardíacas, doenças venosas e arteriais periféricas; Doenças pulmonares: asma brônquica, pneumonias; tuberculose, doenças pulmonares crônicas de natureza obstrutiva e restritiva; Doenças gastroenterológicas: esofagite, gastrite, duodenite, úlcera péptica, síndromes diarreicas, hepatite, pancreatite, litíase biliar, parasitoses intestinais; Doenças renais: insuficiência renal aguda e crônica, síndrome nefrótica, síndrome nefrítica aguda, infecção urinária, nefrolitíase; Doenças endócrinas: diabetes melito, doenças da tireóide, insuficiência adrenal, dislipidemias, obesidade, síndrome metabólica; Doenças do sistema nervoso: infarto e hematoma cerebral, meningites e meningoencefalites, neurocisticercose, epilepsia, cefaléia, coma, vertigem; Doenças psiquiátricas: transtornos do humor, transtornos de pânico e agorafobia, transtorno obsessivo-compulsivo, esquizofrenia; Doenças da pele: infecções cutâneas, eczemas, micoses superficiais, dermatovirose, dermatozoonoses, dermatoses pré-cancerosas e neoplasias malignas; Doenças do sangue: anemias, plaquetopenias, trombocitose, leucemias, leucopenia e agranulocitose, anticoagulação; Doenças infecciosas: doenças sexualmente transmissíveis, toxoplasmose, leptospirose, tétano, dengue, equistossomose mansônica, malária; Doenças reumatológicas: artrites infecciosas, artrite gotosa, artrite reumatóide, doenças do tecido conjuntivo, fibromialgia, osteoporose; Alergia e imunologia: rinite, urticária, alergias alimentares, dermatite atópica, anafilaxia.

3104 - MÉDICO INFECTOLOGISTA¹

3105 - MÉDICO NEUROLOGISTA¹

3106 - MÉDICO PEDIATRA¹

3108 - MÉDICO UROLOGISTA¹

Legislação do SUS: Princípios e diretrizes do SUS, o SUS na Constituição Federal, Leis, Conselhos de Saúde, Princípios da Infecção Hospitalar, Conceitos em Infecção Hospitalar, Higienização das mãos, Infecção nosocomial do trato urinário, trato respiratório, sistema vascular, Infecções de feridas cirúrgicas, Isolamentos, Infecções comunitárias do trato respiratório, Infecções urinárias e pielonefrites, Insuficiência cardíaca congestiva, Acidente vascular cerebral, Diabetes mellitus tipo I e II, Cetoacidose diabética, Insuficiência Renal, Hemorragias Digestivas, Pancreatites, Insuficiência Hepática. Doenças cardiovasculares: hipertensão arterial sistêmica, doença coronariana, insuficiência cardíaca, arritmias cardíacas, doenças venosas e arteriais periféricas; Doenças pulmonares: asma brônquica, pneumonias; tuberculose, doenças



pulmonares crônicas de natureza obstrutiva e restritiva; Doenças gastroenterológicas: esofagite, gastrite, duodenite, úlcera péptica, síndromes diarréicas, hepatite, pancreatite, litíase biliar, parasitoses intestinais; Doenças renais: insuficiência renal aguda e crônica, síndrome nefrótica, síndrome nefrítica aguda, infecção urinária, nefrolitíase; Doenças endócrinas: diabetes melito, doenças da tireóide, insuficiência adrenal, dislipidemias, obesidade, síndrome metabólica; Doenças do sistema nervoso: infarto e hematoma cerebral, meningites e meningoencefalites, neurocisticercose, epilepsia, cefaléia, coma, vertigem; Doenças psiquiátricas: transtornos do humor, transtornos de pânico e agorafobia, transtorno obsessivo-compulsivo, esquizofrenia; Doenças da pele: infecções cutâneas, eczemas, micoses superficiais, dermatovirose, dermatozoonoses, dermatoses pré-cancerosas e neoplasias malignas; Doenças do sangue: anemias, plaquetopenias, trombocitose, leucemias, leucopenia e agranulocitose, anticoagulação; Doenças infecciosas: doenças sexualmente transmissíveis, toxoplasmose, leptospirose, tétano, dengue, equistossomose mansônica, malária; Doenças reumatológicas: artrites infecciosas, artrite gotosa, artrite reumatóide, doenças do tecido conjuntivo, fibromialgia, osteoporose; Alergia e imunologia: rinite, urticária, alergias alimentares, dermatite atópica, anafilaxia.

CARGOS DA FUNDAÇÃO CULTURAL DE SÃO BENTO DO SUL

NÍVEL DE ENSINO MÉDIO

Provas Objetivas – 30 Questões

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Médio terão a prova objetiva de Conhecimentos Gerais com 20 (vinte) questões, a partir do seguinte programa:

Prova de Conhecimentos Gerais – 20 Questões:

LINGUA PORTUGUESA – 7 Questões:

Compreensão e interpretação de texto(s); Coesão e coerência textuais; Ortografia oficial; Acentuação gráfica; Pronomes: emprego, forma de tratamento e colocação; Emprego de tempos e modos verbais; Vozes do verbo; Concordância nominal e verbal; Emprego da crase; Pontuação; Classes gramaticais variáveis: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo; Termos integrantes da oração: objeto direto e indireto, agente da passiva e complemento nominal.

MATEMÁTICA – 7 Questões:

Números inteiros: operações e propriedades; Números racionais: representação fracionária e decimal: operações e propriedades; Razão e proporção; Porcentagem; Regra de três simples; Juros simples e compostos; Equação de 1º e de 2º grau; Resolução de sistemas de equações de 1º e 2º grau; Equação exponencial; Função do 1º grau, 2º grau e exponencial. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade; Relação entre grandezas: tabelas e gráficos; Raciocínio Lógico; Resolução de Situações-Problema; Geometria; Trigonometria.

TEMAS CONTEMPORÂNEOS – 6 Questões:

Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Médio terão a prova objetiva de Conhecimentos Específicos com 10 (dez) questões, a partir dos seguintes programas, conforme cargo a que o candidato concorrer:

Prova de Conhecimentos Específicos – 10 Questões

2201 - PROFESSOR DE BATERIA E PERCUSSÃO

2202 - PROFESSOR DE VIOLINO SUZUKI

**2203 - PROFESSOR DE VIOLÃO**

Teoria Musical: Escalas maiores, menores (harmônica e melódica), modais, pentatônica e de tons inteiros. Armaduras de clave e tonalidades. Compassos simples e compostos. Transposição. Modulação. Harmonização. Contraponto. Cadências (autêntica perfeita, plagal e de engano). Funções harmônicas. Dominantes secundárias. Cifras de acordes (3, 4 e 5 sons). Teoria de conjuntos. Percepção: Intervalos (harmônicos e melódicos). Acordes (tríades e dominantes com 7ª). Cadências. Ditado rítmico e melódico (a 1 e 2 vozes). Análise: Formas musicais (sonata, rondó, ABA, tema com variações). Dodecafonismo. Música atonal (aplicação da teoria de conjuntos). História da Música: Música na Antiguidade. Monodia e polifonia na Idade Média. Período Barroco – música instrumental, ópera e música vocal. Período Clássico – sonata, ópera e sinfonia. Período Romântico – lied, ópera e música instrumental. Século XX – impressionismo, expressionismo, música dodecafônica, atonalismo, música concreta e eletrônica. História da Música Brasileira.

NÍVEL DE ENSINO SUPERIOR**Provas Objetivas – 30 Questões**

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Superior terão a prova objetiva de Conhecimentos Gerais com 20 (vinte) questões, a partir do seguinte programa:

Prova de Conhecimentos Gerais – 20 Questões:

LÍNGUA PORTUGUESA – 7 Questões:

Compreensão e interpretação de texto(s); Coesão e coerência textuais; Ortografia oficial; Acentuação gráfica; Flexão nominal e verbal; Pronomes: emprego, forma de tratamento e colocação; Emprego de tempos e modos verbais; Vozes do verbo; Concordância nominal e verbal; Emprego da crase; Pontuação; Classes gramaticais variáveis: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo; Termos integrantes da oração: objeto direto e indireto, agente da passiva e complemento nominal; Redação Oficial: formas de tratamento, tipos de discursos, introdução a assuntos preestabelecidos, correspondência oficial.

MATEMÁTICA – 7 Questões:

Números inteiros: operações e propriedades; Números racionais: representação fracionária e decimal: operações e propriedades; Razão e proporção; Porcentagem; Regra de três simples e composta; Juros simples e compostos Equação de 1º e de 2º grau; Equação exponencial; Logaritmos; Funções: 1º grau, 2º grau, exponencial, logarítmica e trigonométrica; Matrizes, determinantes e resolução de sistemas lineares; Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade; Relação entre grandezas: tabelas e gráficos; Raciocínio Lógico; Resolução de Situações-Problema; Geometria; Trigonometria.

TEMAS CONTEMPORÂNEOS – 6 Questões:

Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Superior terão a prova objetiva de Conhecimentos Específicos com 10 (dez) questões, a partir dos seguintes programas, conforme cargo a que o candidato concorrer:

Prova de Conhecimentos Específicos – 10 Questões

3201 - MAESTRO DE ORQUESTRA E CORAL

3202 - PROFESSOR DE CANTO/TÉCNICA VOCAL

3203 - PROFESSOR DE CLARINETE

3204 - PROFESSOR DE CONTRA-BAIXO ACÚSTICO

3205 - PROFESSOR DE FLAUTA TRANSVERSAL

3206 - PROFESSOR DE PIANO / TECLADO / TEORIA

3207 - PROFESSOR DE SAXOFONE



3208 - PROFESSOR DE VIOLINO

3209 - PROFESSOR DE VIOLONCELO

Fundamentos da Educação: Correntes teóricas e metodológicas; relação ensino-aprendizagem; relação desenvolvimento e aprendizagem; currículo; planejamento, seleção e organização de conteúdos; interdisciplinaridade. Educação Especial no Brasil: Processo inclusivo. Teoria Musical: Escalas maiores, menores (harmônica e melódica), modais, pentatônica e de tons inteiros. Armaduras de clave e tonalidades. Compassos simples e compostos. Transposição. Modulação. Harmonização. Contraponto. Cadências (autêntica perfeita, plagal e de engano). Funções harmônicas. Dominantes secundárias. Cifras de acordes (3, 4 e 5 sons). Teoria de conjuntos. Percepção: Intervalos (harmônicos e melódicos). Acordes (tríades e dominantes com 7ª). Cadências. Ditado rítmico e melódico (a 1 e 2 vezes). Análise: Formas musicais (sonata, rondó, ABA, tema com variações). Dodecafonismo. Música atonal (aplicação da teoria de conjuntos). História da Música: Música na Antiguidade. Monodia e polifonia na Idade Média. Período Barroco – música instrumental, ópera e música vocal. Período Clássico – sonata, ópera e sinfonia. Período Romântico – lied, ópera e música instrumental. Século XX – impressionismo, expressionismo, música dodecafônica, atonalismo, música concreta e eletrônica. História da Música Brasileira.

CARGOS DA FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE DESPORTOS

NÍVEL DE ENSINO MÉDIO

Provas Objetivas – 30 Questões

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Médio terão a prova objetiva de Conhecimentos Gerais com 20 (vinte) questões, a partir do seguinte programa:

Prova de Conhecimentos Gerais – 20 Questões:

LINGUA PORTUGUESA – 7 Questões:

Compreensão e interpretação de texto(s); Coesão e coerência textuais; Ortografia oficial; Acentuação gráfica; Pronomes: emprego, forma de tratamento e colocação; Emprego de tempos e modos verbais; Vozes do verbo; Concordância nominal e verbal; Emprego da crase; Pontuação; Classes gramaticais variáveis: substantivo, adjetivo, artigo, numeral, pronome, verbo; Termos integrantes da oração: objeto direto e indireto, agente da passiva e complemento nominal.

MATEMÁTICA – 7 Questões:

Números inteiros: operações e propriedades; Números racionais: representação fracionária e decimal: operações e propriedades; Razão e proporção; Porcentagem; Regra de três simples; Juros simples e compostos; Equação de 1º e de 2º grau; Resolução de sistemas de equações de 1º e 2º grau; Equação exponencial; Função do 1º grau, 2º grau e exponencial. Sistema métrico: medidas de tempo, comprimento, superfície e capacidade; Relação entre grandezas: tabelas e gráficos; Raciocínio Lógico; Resolução de Situações-Problema; Geometria; Trigonometria.

TEMAS CONTEMPORÂNEOS – 6 Questões:

Tópicos atuais e relevantes de diversas áreas, tais como: política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas.

Todos os Cargos da Fundação Cultural de São Bento do Sul – Nível Médio terão a prova objetiva de Conhecimentos Específicos com 10 (dez) questões, a partir dos seguintes programas, conforme cargo a que o candidato concorrer:

Prova de Conhecimentos Específicos – 10 Questões

**2301 - ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

Administração Geral: departamentalização: conceitos, tipos e princípios. Delegação de poderes: centralização e descentralização. Funções essenciais da organização: técnica, financeira, segurança, contábil, administrativa, operações e pessoal. Funções administrativas: planejamento, organização, direção e controle. Tipos de liderança. Motivação. Comunicação. Organização: Conceitos. Finalidade e utilidades. Tipologia. Características. Princípios gerais. Gráficos de organização: conceitos, tipos, elaboração, finalidades, simbologia. Manuais, regulamentos, normas organizacionais. Serviço de protocolo e arquivo: tipos de arquivo, acessórios do arquivo, fases do arquivamento: técnicas, sistemas e métodos. Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento. Redação Oficial: formas de tratamento, tipos de discursos, correspondência oficial. Recepção: informações, encaminhamento, atendimento a clientes, registro, manuseio e transmissão de informações. Apresentação pessoal: vestuário, postura, etc. Relacionamento interpessoal: a importância do autoconhecimento, as diferenças individuais, temperamento, caráter, personalidade, superação de conflitos no relacionamento, capacidade de empatia. Elementos da comunicação: emissor e receptor, canais de comunicação, mensagens, códigos e interpretação, obstáculos à comunicação, a voz e suas funções. Meios modernos de comunicação. Ética no exercício profissional: a imagem da organização, imagem profissional, sigilo e postura. Conhecimentos de Informática: Sistema Operacional Windows XP Professional SP3 – Português, Windows Explorer, Internet (browsers/navegadores) e Ferramentas do Pacote Microsoft Office Professional 2003 – Português (Word, Excel e PowerPoint).