

### **Língua Portuguesa**

Análise de textos, para reconhecer, dentre outros aspectos: o tema ou a ideia global do texto ou, ainda, o tópico de um parágrafo; os argumentos defendidos pelo autor; o propósito ou finalidade pretendida; a síntese do seu conteúdo global; .....	1
As características do tipo ou do gênero textual em que se realizam; .....	8
A função (referencial, expressiva, apelativa, poética, fática, metalingüística) que desempenham; .....	17
Relações de intertextualidade, como, por exemplo, a fidelidade de paráfrases a seus segmentos de origem e/ou o efeito argumentativo da citação; .....	20
Informações explícitas e implícitas veiculadas; o nível (formal ou informal) da linguagem; .....	26
As relações lógico-discursivas (causalidade, temporalidade, conclusão, comparação, finalidade, oposição, condição, explicação, adição, entre outras) estabelecidas entre parágrafos, períodos ou orações; elementos sequenciadores que asseguram a continuidade do texto; relações de referenciamento e substituição; .....	29
Relações de sentido entre as palavras (sinonímia, antonímia, hiperonímia, hiponímia e paronímia); efeitos de sentido pretendidos pelo uso de certos recursos lexicais e gramaticais; usos metafóricos e metonímicos das palavras e expressões; .....	32
Marcas linguísticas com base nas quais é possível identificar o autor, o destinatário do texto e o tipo de relações sociais entre eles. ....	34
Morfossintaxe: processos de formação de palavras; radicais, prefixos e sufixos; colocação, regência e concordância nominal e verbal. ....	38
Padrão escrito no nível culto: ortografia, acentuação gráfica, pontuação. ....	85
Figuras de linguagem (pensamento, sintaxe e palavra). ....	93

### **Noções de Informática**

Dispositivos de entrada e saída e de armazenamento de dados. Impressoras, teclado, mouse, disco rígido, pendrives, scanner, plotter, discos ópticos. ....	1
Noções do ambiente Windows. ....	11
LibreOffice 5.0 (Writer, Calc, Impress). ....	28
Conceitos relacionados à Internet; correio eletrônico. ....	74
Noções de sistemas operacionais. ....	81
Ícones, atalhos de teclado, pastas, tipos de arquivos, localização, criação, cópia e remoção de arquivos, cópias de arquivos para outros dispositivos, ajuda do Windows, lixeira, remoção e recuperação de arquivos e de pastas, cópias de segurança/backup, uso dos recursos. ....	86

### **Raciocínio Lógico-Matemático**

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. ....	1
Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal.....	31
Raciocínio matemático .....	31

Raciocínio sequencial .....	40
Orientação espacial e temporal .....	50
Formação de conceitos.....	51
Discriminação de elementos .....	51
Operações com conjuntos.....	52
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	64

## ***Legislação Específica sobre Saneamento***

Legislação aplicável ao setor de saneamento: Lei nº 11.445 de 5 de janeiro de 2007 (Marco Regulatório do Setor de Saneamento) .....	1
Decreto Estadual nº 18.251/1994 e alterações (Regulamento Geral do Fornecimento de Água e da Coleta de Esgotos, realizadas pela Companhia Pernambucana de Saneamento – COMPESA) .....	10

## ***Conhecimentos Específicos***

I. Noções de arquivamento, protocolo e procedimentos administrativos. ....	1
Noções de relações humanas. ....	11
Noções de técnicas de atendimento a cliente: atitudes para um bom atendimento,.....	14
Importância do cliente para a empresa, .....	20
percepção e expectativa do cliente. ....	21
Ética no trabalho .....	24
. Técnicas de atendimento ao público.....	28
Técnicas de negociação .....	28
. Técnicas de Relacionamento com o cliente. ....	32
II. Unidades de medida: extensão, peso, vazão, volume, pressão e nível. ....	37
Noções de instalações hidráulicas prediais (conexões, tubulações, válvulas e registros) .....	40
. Instrumentos analógicos e digitais de medição de vazão (hidrômetros e rotâmetros), pressão e nível. Leitura de instrumentos analógicos e digitais. ....	44
Noções de sistemas de água e esgotamento sanitário. ....	66