



# Câmara Municipal de Sertãozinho/SP

## Telefonista

### **Língua Portuguesa**

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários). .....	1
Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras. ....	3
Pontuação. ....	4
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. ....	6
Concordância verbal e nominal. ....	25
Regência verbal e nominal. ....	29
Colocação pronominal. ....	33
Crase. ....	34

### **Matemática**

Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal. ....	1
Mínimo múltiplo comum. ....	4
Porcentagem. ....	5
Razão e proporção. ....	6
Regra de três simples. ....	7
Equação do 1º grau. ....	9
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa. ....	10
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico. ....	13
Noções de geometria plana – forma, área, perímetro e Teorema de Pitágoras. ....	16

### **Conhecimentos Específicos**

Atendimento telefônico (princípios básicos). Registro de chamadas. Técnicas de conversação no telefone. A voz e suas funções. ....	1
Postura de comunicação. ....	4
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções. ....	7
Fraseologia adequada para atendimento telefônico. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas. Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço. ....	12
Eficácia profissional e administração de tempo. ....	18
Importância das relações humanas. ....	23
Noções básicas de atendimento ao público. ....	26