



**Câmara Municipal de Mogi das Cruzes/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. ....	6
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. ....	8
Concordância verbal e nominal. ....	34
Regência verbal e nominal. ....	38
Colocação pronominal.....	41
Crase.....	42

### ***Matemática***

Operações com números reais.....	1
Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum. ....	2
Potências e raízes.....	4
Razão e proporção. ....	9
Porcentagem. ....	11
Regra de três simples e composta. ....	12
Média aritmética simples e ponderada. ....	15
Juros simples. ....	17
Equação do 1.º e 2.º graus.....	18
Sistema de equações do 1.º grau. ....	22
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos. ....	24
Sistemas de medidas usuais. ....	28
Geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo, teorema de Pitágoras.....	31
Resolução de situações-problema.....	40

### ***Legislação***

Lei Complementar Municipal nº 82, de 7 de janeiro de 2011 (Estatuto do Servidor Público).....	1
Resolução nº 05, de 23 de abril de 2001 (Regimento Interno da Câmara Municipal de Mogi das Cruzes). ....	17
Lei Orgânica do Município de Mogi das Cruzes.....	44

## ***Noções de Informática***

MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010. ....	<b>1</b>
MS-Word 2010: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto. ....	<b>8</b>
MS-Excel 2010: estrutura básica das planilhas, conceitos de células, linhas, colunas, pastas e gráficos, elaboração de tabelas e gráficos, uso de fórmulas, funções e macros, impressão, inserção de objetos, campos predefinidos, controle de quebras e numeração de páginas, obtenção de dados externos, classificação de dados.....	<b>15</b>
MS-PowerPoint 2010: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides. ....	<b>24</b>
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos. Internet: Navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas. ....	<b>31</b>

## ***Conhecimentos Específicos***

Equipamentos: Siglas e Operações.....	<b>1</b>
Atuação da telefonista: voz, interesse, calma e sigilo. Atendimento de chamadas: fraseologias adequadas. Atribuições do cargo público. ....	<b>6</b>
Definição de termos telefônicos.....	<b>9</b>
Noções do Sistema Central do PABX.....	<b>15</b>
Operações por meio de aparelhos telefônicos.....	<b>17</b>
Normas de qualidade no atendimento ao público interno e externo.....	<b>17</b>