



Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A SANASA-Campinas

Assistente Administrativo - Call Center

Língua Portuguesa

| | |
|--|----|
| Interpretação de texto. | 1 |
| Argumentação. | 3 |
| Pressupostos e subentendidos. | 6 |
| Níveis de linguagem. | 7 |
| Ortografia | 8 |
| Acentuação. | 15 |
| Articulação do texto: coesão e coerência. | 17 |
| Classes de palavras. | 21 |
| Sintaxe. Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação. | 42 |
| Discurso direto e indireto. | 55 |
| Tempos, modos e vozes verbais. | 57 |
| Flexão nominal e verbal. | 57 |
| Concordância nominal e verbal. | 63 |
| Regência nominal e verbal. | 66 |
| Ocorrência da Crase. | 70 |
| Pontuação. | 73 |
| Equivalência e transformação de estruturas. | 75 |
| Redação. | 76 |

Raciocínio Lógico-Matemático

| | |
|---|----|
| Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação)..... | 1 |
| expressões numéricas | 6 |
| múltiplos e divisores de números naturais; problemas..... | 8 |
| Frações e operações com frações | 11 |
| Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas | 13 |
| Problemas com Sistemas de medidas: medidas de tempo; sistema decimal de medidas; sistema monetário brasileiro..... | 22 |
| Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações | 27 |
| Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos..... | 40 |
| Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas..... | 54 |

Atualidades

| | |
|---|---|
| Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas | 1 |
|---|---|

Regulamento SANASA

TÍTULO II - parte especial; CAPÍTULO I - das redes distribuidoras e coletoras; CAPÍTULO VI - das ligações e dos ramais prediais de água e esgoto; CAPÍTULO VII - da classificação dos usuários e quantificação das economias; CAPÍTULO VIII - da remuneração dos serviços; CAPÍTULO IX - das sanções; CAPÍTULO X - das disposições gerais.1

Conhecimentos Específicos

| | |
|--|----|
| A imagem da organização..... | 1 |
| Relações Humanas na Empresa..... | 2 |
| Trabalho em Equipe..... | 5 |
| Automotivação..... | 10 |
| Inteligência emocional..... | 11 |
| Princípios fundamentais para um bom atendimento..... | 13 |
| Uso correto do telefone. Impostação de voz. Vícios de linguagem. Ouvir Objeções. Lidando com a insatisfação do cliente..... | 18 |
| Palavras e frases de efeito..... | 22 |
| Ética e etiqueta no trabalho..... | 22 |
| Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo..... | 27 |
| Etiqueta empresarial: comportamento, aparência..... | 29 |
| Cuidados no atendimento telefônico. Atendimento telefônico..... | 37 |
| Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos usados na empresa: Operação de PABX. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados..... | 39 |
| Comunicação Verbal e Não Verbal e a técnica de Rapport..... | 43 |
| Assertividade, Comunicação Assertiva..... | 47 |