



Serviço Municipal de Água e Esgoto - SEMAE PIRACICABA

Operador de Mesa Telefônica

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.	24
Regência verbal e nominal.	27
Colocação pronominal.	32
Crase.	33

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; Máximo divisor comum	4
Porcentagem	5
Razão e proporção	6
Regra de três simples ou composta	8
Equações do 1º ou do 2º grau	11
Sistema de equações do 1º grau	13
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa.....	15
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico	18
Tratamento da informação – média aritmética simples	22
Noções de Geometria – forma, ângulos, área, perímetro, volume, Teoremas de Pitágoras ou de Tales	23

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.	1
MSWord 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.	12
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.	18
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.	26
Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos.	33
Internet: navegação na Internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas.....	34

Conhecimentos Específicos

Atendimento telefônico (princípios básicos).	1
Registro de chamadas.	2
Técnicas de conversação no telefone. A voz e suas funções.	3
Postura de comunicação.	6
Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções.	9
Fraseologia adequada para atendimento telefônico. Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas.	14
Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço.	14
Eficácia profissional e administração de tempo.	19
Importância das relações humanas.	22
Noções básicas de atendimento ao público.	24