

ANEXO I

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONHECIMENTOS BÁSICOS ENISINO FUNDAMENTAL

*** Língua Portuguesa:**

Compreensão e interpretação de palavra, frase ou texto. Ortografia: divisão silábica, vírgula, acentuação gráfica, mas e mais, bem e bom, mal e mau, uso de x, ch, ss, s, sc, ç, g, j. Singular, plural, masculino e feminino. Morfologia: artigo, adjetivo, pronome, substantivo, verbo. Sintaxe: concordância nominal e verbal. Fonologia: sílabas, encontros consonantais e vocálicos (ditongo, tritongo, hiato). Semântica: sinônimo, antônimo.

*** Conhecimentos Gerais:**

Aspectos geográficos, históricos, físicos, econômicos, sociais, políticos e estatísticos do Brasil, do Estado e do Município. Símbolos nacionais, estaduais e municipais. Atualidades nos assuntos relacionados com economia, história, política, meio ambiente, justiça, segurança pública, saúde, cultura, religião, esportes, inovações tecnológicas e científicas, do município, do Estado, do Brasil e do mundo.

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS

*** Auxiliar de Serviços Gerais:**

Cuidados elementares com o patrimônio. Noções básicas de higiene no trabalho inerentes às atividades a serem desenvolvidas. Noções de serviços de limpezas. Produtos apropriados para limpeza de: pisos, paredes, vasos sanitários, azulejos, entre outros. Limpeza interna e externa de prédios, banheiros, laboratórios, escolas, bem como de móveis e utensílios. Relacionamento humano no trabalho. Noções básicas de qualidade e produtividade. Noções de atendimento, comportamento, qualidade e responsabilidade no serviço público. Coleta e reciclagem de lixo e detritos. Guarda e armazenagem de materiais e utensílios. Noções básicas de segurança no trabalho. Simbologia dos produtos químicos e de perigo. Noções de prevenção de acidentes de trabalho e incêndio. Primeiros socorros. Ética e Cidadania. Noções de mecânica, carpintaria, jardinagem, elétrica, asfalto e calçamento. Atribuições do emprego.

*** Recepcionista:**

Relacionamento humano no trabalho. Noções básicas de qualidade e produtividade. Noções de atendimento, comportamento, qualidade e responsabilidade no serviço público. Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico. Comunicação. Elementos da comunicação. Comunicação telefônica. Telefonia móvel. Ligações: Urbanas e Interurbanas. Classes de chamadas e tarifas. Discagem: DDD e DDI. Listas telefônicas. Secretária eletrônica. Fax. Comunicação escrita: recados, anotações e bilhetes. Redação de documentos. Organização profissional (trabalho e documentos). Postura Corporal. Atendimento ao telefone. Bons hábitos ao telefone. O impacto da comunicação verbal: voz, fraseologia e entonação. Tipos de chamadas. Conhecimentos básicos de informática. Documentos oficiais. Formas de tratamento. Ética e Cidadania. Atribuições do emprego.

*** Vigia Noturno:**

Comportamento Social e Ético nas Relações Humanas: Princípios éticos aplicados aos serviços de porteiro e vigia. Relacionamento interpessoal no trabalho. Postura e conduta profissional: estímulo e motivação. Cidadania; Lixo: tipos, origem, tratamento, coleta seletiva e descarte. Portaria: definição, caracterização e

finalidades. A equipe da portaria: suas responsabilidades e atribuições. Estrutura e organização. O ambiente de trabalho. Integração e trabalho em equipe. Planejamento e administração do tempo: priorização das atividades, essencial, importante, acidental. Saúde e segurança no trabalho: instalações físicas e equipamentos. Equipamentos e utensílios utilizados no desenvolvimento das atividades. Acidentes de trabalho: conceito, causas e consequências. Equipamentos de Proteção Individual (EPI): uniformes, calçados, luva, entre outros. Ergonomia. Prevenção e combate a princípios de incêndio. Órgãos de atendimento de emergência (polícia, bombeiro, guarda municipal, entre outros). Sistemas integrados de segurança. Operação e monitoramento de sistemas integrados de segurança. Telefones e interfones. Comunicação: elementos básicos e tipos de linguagem. Tipos de atendimento: presencial, telefônico e pelo interfone. Atendimento a pessoas com necessidades especiais. A importância da identificação de visitantes e clientes. Observação "in loco". Técnicas de abordagem de pessoas e veículos. Qualidade na prestação de serviços. Tipos de controle de acesso: manual e informatizado. Controle da entrada e saída de mercadorias, pessoas e veículos. Modos operantes: principais delitos que ocorrem. Normas de segurança interna. Vistoria de veículos. Técnicas de manutenção do patrimônio. Documentos para registro e controle: livro de ocorrência, livro protocolo de correspondência, relatórios, formulários, cadastros. Técnicas de constatação de irregularidades. Acompanhamento de serviços terceirizados e prestadores de serviços. Conferência de documentos. Controle de atividades nas áreas comuns. Regras de comportamento no ambiente de trabalho; regras de hierarquias no serviço público. Conhecimentos básicos de informática. Atribuições do emprego.