



ANEXO II

EDITAL Nº 01/2014 DE 20 DE MAIO DE 2014

PROCESSO SELETIVO EXTERNO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-01 - ASSESSOR TECNICO III - COORDENADOR/SUPERVISOR PEDAGOGICO;**
- **A-02 - ASSESSOR TECNICO III - COORDENADOR/SUPERVISOR PEDAGOGICO - GASTRONOMIA;**
- **A-03 - ASSESSOR TECNICO III - COORDENADOR/SUPERVISOR PEDAGOGICO - GESTÃO E COMERCIO;**
- **A-04 - ASSESSOR TECNICO III - COORDENADOR/SUPERVISOR PEDAGOGICO - SAUDE;**
- **A-05 - ASSESSOR TECNICO III - SUPERVISOR PEDAGOGICO SENAC EMPRESARIAL;**
- **A-06 - ASSESSOR TECNICO III - CONSULTOR/AUDITOR - PROGRAMA ALIMENTOS SEGUROS.**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Legislação aplicada à Educação Profissional (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBEN – Lei 9.394/1996 e, suas regulamentações; Decreto Lei 5.154/2004; Decreto Lei 7.589/2011; Lei 11.788/2008; Lei 12.513/2011 e, suas alterações; Portaria MEC 168/2013; Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio; Projeto político pedagógico da escola; Regimento escolar; Plano de curso; Plano de trabalho docente (Planejamento da ação docente; Componente curricular; Avaliação do trabalho docente; Avaliação da aprendizagem; Metodologia do trabalho docente; Recursos didáticos; Bases tecnológicas; Competências; Indicadores de desempenho; Referências bibliográficas; Carga horária; Registros no diário de classe); Ambientes pedagógicos; Aproveitamento de competências para fins de aproveitamento de estudos; Certificação profissional; Articulação educação profissional e mercado de trabalho; Pedagogia empresarial; Transversalidade e inclusão; Tecnologias assistivas; Relações entre o processo ensino e aprendizagem; Importância da atuação docente; Temas transversais em educação; Processo de construção do conhecimento na escola; Projetos didáticos; Tecnologia aplicada a Educação; Educação de jovens e adultos; Formação dos profissionais da educação; Metodologia dos sete passos; Pilares da Educação pela UNESCO; Qualidade na Educação; Gestão da carreira; Empreendedorismo.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-07 - ASSESSOR TECNICO IV - RECURSOS HUMANOS**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Administração de Pessoal e Recursos Humanos; Visão Estratégica; Missão Institucional; Visão Institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade Social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento Interpessoal; Comunicação nas organizações; Gestão de processos; Aprendizagem corporativa; Recrutamento de Pessoas; Seleção de Pessoas; Integração de Pessoas; Descrição e Análise de Cargos; Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas; Avaliação do Desempenho Profissional; Remuneração; Benefícios Sociais; Saúde do Trabalhador; Gestão de equipes de alta performance.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-08 - ASSESSOR TECNICO IV - COMPRAS/PATRIMONIO**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Administração; Visão Estratégica; Missão Institucional; Visão Institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade Social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento Interpessoal; Comunicação nas organizações; Gestão de processos organizacionais; Cenários econômicos; Mercado consumidor; Comércio atacadista; Comércio varejista; Comércio eletrônico; Processo administrativo de compras; Licitações; Dispensa de licitações; Contrato; Carteira de fornecedores; Processos de negociação em compras; Responsabilidades do comprador; Técnicas de trabalho do comprador; Carteira de fabricantes; Produtos e qualidade; Gestão patrimonial: armazenamento, tombamento de bens; Controle e preservação de estoques; Controle documental; Responsabilidades do gestor patrimonial.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-09 - ASSESSOR TECNICO IV - CONTABILIDADE**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Administração e contabilidade; Visão Estratégica; Missão Institucional; Visão Institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade Social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento Interpessoal; Comunicação nas organizações; Gestão de processos; Contabilidade e suas aplicações; Regimes contábeis; Orçamento; Licitação; Análise e interpretação de balanços; Custos e formação de preços; Substituição tributária; Escrituração; Contas a pagar e contas a receber; Gestão do fluxo de caixa; Controle financeiro; Contabilidade gerencial; Prestação de contas, Auditorias e controles interno e externo; Legislação trabalhista; Legislação previdenciária; Rotinas de pessoal; Licitações e contratos; Terceiro Setor; Sped fiscal; Sped - efd- contribuições; Manual normativo de arquivos digitais; Convergência internacional da contabilidade.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-10 - ASSESSOR TECNICO II – ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS - DBA**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

SQL ANSI. Banco de dados: conceitos básicos de banco de dados: esquema, campos, registros, índices, relacionamentos, transação, triggers, stored procedures, tipos de banco de dados, modelo conceitual, modelo entidade x relacionamento, normalização de dados: conceitos, primeira, segunda e terceira formas normais. DML: Linguagem de manipulação de DADOS. DDL: Linguagem de Definição de Dados. Banco de dados distribuídos. Datawarehouse. Business Intelligence, Data Mining, OLAP e ERP. Administração de Banco de Dados Relacionais: projeto e

implantação de SGBDs relacionais. Administração de usuários e perfis de acesso. Controle de proteção, integridade, concorrência e bloqueio de transações. Backup e restauração de dados. Tolerância a falhas e continuidade de operação. Monitoração e otimização de desempenho. Oracle: fundamentos, instalação, administração e configuração, ferramenta Oracle SQL Developer. Performance e detecção de problemas, Procedures, Packages, Functions, Triggers, Views, Materialized views, Jobs e Sequences, linguagens Oracle OID. SQL Server: fundamentos, instalação, administração e configuração.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-11 - ASSISTENTE TECNICO III - MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Organização e Arquitetura de computadores. Componentes de um computador (hardware e software); Instalação e manutenção de periféricos. Fundamentos de softwares livres; Sistemas Operacionais: Sistema Operacional Linux - funções básicas, Sistemas Operacionais Windows - funções avançadas; Sistemas de Arquivos; Redes de computadores: Conceitos básicos; Redes TCP/IP, Principais protocolos de comunicação; Compartilhamento de arquivos e impressoras; Equipamentos de redes: Hub, Switch, Impressoras de Rede, AP/Roteadores Wireless; Noções de Cabeamento Estruturado. Segurança da Informação: conceitos básicos de Segurança da Informação, ameaças, ataques, vírus, trojan, antivírus. Conceitos de Internet e Intranet. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet/Intranet. Ferramentas e aplicativos de navegação, de correio eletrônico de grupos de discussão, de busca e pesquisa. Principais aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações; Pacote Microsoft Office (2003/2010): Word, Excel e Power Point; Noções básicas de eletrônica.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-12 - ASSISTENTE TECNICO III - ASSISTENTE DE SECRETARIA**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/

Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Secretariado; Visão Estratégica; Missão Institucional; Visão Institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade Social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento Interpessoal; Princípios da administração; Funções administrativas; Gestão de processos organizacionais; Ética e trabalho; Qualidade na prestação de Serviços; Planejamento do trabalho; Higiene e segurança no trabalho; Tecnologias da comunicação escrita; Comunicação e expressão; Mídias sociais; Rotinas administrativas; Administração de agenda; Arquivo e protocolo.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-13 - ASSISTENTE TECNICO III - PRODUÇÃO GRAFICA**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Produção Gráfica; Visão Estratégica; Missão Institucional; Visão Institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade Social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento Interpessoais; Higiene e segurança no Trabalho; Comunicação nas organizações; Gestão de processos organizacionais; Planejamento do trabalho; Design; Processo criativo; Cor e forma; Comunicação visual; Criação artística de cartazes, filipetas, folders, agendas; Corel Draw e aplicações; Illustrator e aplicações; Photoshop e aplicações; Canais de comunicação e marketing; Publicidade; Propaganda; Marketing aplicado; Mídias sociais.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-14 - ASSISTENTE TECNICO III – ASSISTENTE DE COMUNICAÇÃO E MARKETING**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/

Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Comunicação e marketing; Visão estratégica; Missão institucional; Visão institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento interpessoal; Higiene e segurança no Trabalho; Comunicação nas organizações; Gestão de processos organizacionais; Planejamento do trabalho; Administração do tempo; Gestão do ambiente de trabalho; Feedback; Noções de atendimento ao cliente; Noção de produto; Conceito de cliente; Processos de vendas; Técnicas de vendas; Negociação em vendas; Comunicação em vendas; Administração em vendas; Logística aplicada a venda; Marketing aplicado a venda; Telemarketing; Comércio eletrônico; Pesquisa de Mercado; Processo criativo; Mídias comunicativas; Mídias sociais; Uso de e-mail corporativo; Canais de comunicação e marketing; Plano de marketing; Publicidade; Propaganda; Comunicação visual; O fator imprensa na comunicação com o público; Criação e produção de release.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-15 - AUXILIAR ADMINISTRATIVO I - VENDEDOR**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Serviços administrativos; Visão estratégica; Missão institucional; Visão institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Ética e trabalho; Trabalho em equipe; Relacionamento interpessoal no trabalho; Qualidade na prestação de serviços; Comunicação no trabalho; Administração do tempo; Higiene e segurança no Trabalho; Feedback; O Vendedor; Noções de atendimento ao cliente; Noção de produto; Conceito de cliente; Processos de vendas; Técnicas de vendas; Negociação em vendas; Comunicação em vendas; Administração em vendas; Logística aplicada a venda; Marketing aplicado a venda; Telemarketing; Comércio eletrônico.

CÓDIGO – CARGO/FUNÇÃO:

- **16 - AUXILIAR ADMINISTRATIVO III - APOIO EDUCACIONAL**
- **A-17 - AUXILIAR ADMINISTRATIVO III - APOIO ADMINISTRATIVO**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do

Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Comunicação e marketing; Visão estratégica; Missão institucional; Visão institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento interpessoal; Ética e trabalho; Trabalho em equipe; Higiene e segurança no Trabalho; Princípios da administração; Funções administrativas; Gestão de processos organizacionais; Noções de atendimento ao cliente; Qualidade na prestação de serviços; Serviços de apoio administrativo; Rotinas do trabalho administrativo, Tecnologia da informação; Administração do tempo; Arquivo e protocolo; Documentação comercial; Comunicação oficial; Comunicação e expressão; Feedback.

CÓDIGO - CARGO/ FUNÇÃO:

- **A-18 - AUXILIAR ADMINISTRATIVO III – APOIO TECNOLÓGICO**

Conhecimentos Gerais:

Decreto Lei nº 8.621 e Decreto Lei nº 8.622 de 10 de janeiro de 1946; Atuação Senac no contexto do sistema "S"; O Senac no contexto Brasil; Composição da rede física do Senac no Estado do Piauí; Educação Profissional e Tecnológica; Modalidades da Educação Profissional; Tipos de Cursos da Educação Profissional; Eixos Tecnológicos da Educação Profissional; Segmentos da Educação Profissional; Programa Senac de Gratuidade (PSG); Programa Senac Aprendiz (Aprendizagem); Senac Móvel; Senac Empresarial (Soluções Corporativas); Banco de Oportunidades; Educação a Distância; Senac Ambiental; Rede Sesc/ Senac de Teleconferência; Programa de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC; Programa Sintonia Sesc/ Senac; Programa Alimentos Seguros (PAS); Programa Senac de Acessibilidade; Rede Senac de Educação a Distância; Modalidades da oferta da programação Senac.

Conhecimentos específicos:

Comunicação e marketing; Visão estratégica; Missão institucional; Visão institucional; Valores; Competitividade; Responsabilidade social; Gestão da carreira; Empreendedorismo; Relacionamento interpessoal; Ética e trabalho; Trabalho em equipe; Higiene e segurança no Trabalho; Noções de atendimento ao cliente; Qualidade na prestação de serviços; Serviços de apoio administrativo; Administração do tempo; Comunicação e expressão; Feedback; Organização e Arquitetura de computadores. Componentes de um computador (hardware e software); Instalação e manutenção de periféricos. Fundamentos de softwares livres; Sistemas Operacionais: Sistema Operacional Linux - funções básicas, Sistemas Operacionais Windows - funções avançadas; Sistemas de Arquivos; Compartilhamento de arquivos e impressoras; Conceitos de Internet e Intranet. Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet/Intranet. Ferramentas e aplicativos de navegação, de correio eletrônico de grupos de discussão, de busca e pesquisa. Principais aplicativos para edição de textos, planilhas e apresentações; Pacote Microsoft Office (2003/2010): Word, Excel e Power Point; Noções básicas de eletrônica.