



LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia Oficial.....	1
Interpretação e Compreensão de texto.....	18
Acentuação Gráfica.....	35
Emprego de letras e divisão silábica.....	41
Classes e emprego de palavras. Morfologia.....	47
Vozes do Verbo.....	107
Emprego de tempo e modo verbais.....	114
Alfabeto. Sílabas. Encontros vocálicos e consonantais. Dígrafo. Tonicidade.....	114
Sinais de pontuação.....	123
Sinônimo/antônimo.....	131
Sujeito e predicado. Sintaxe do período simples.....	133

INFORMÁTICA

Hardware: Conceitos básicos; Periféricos; Meios de armazenamento de dados; Processadores.....	1
Software: Conceitos básicos;.....	20
Códigos maliciosos (Malware) e ferramentas de proteção (Antimalware);.....	24
MS Windows 7;.....	37
Editores de textos: LibreOffice Writer 5.1.4 e MS Word 2010;.....	86
Planilhas eletrônicas: LibreOffice Calc 5.1.4 e MS Excel 2010.....	142
Internet: Conceitos básicos e segurança;.....	206
Navegadores: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox 47.0.1, Google Chrome Versão 53.0.2785;.....	227
Conceito e uso de e-mail;.....	274
Busca na web.....	280

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Funções e /ou atribuições da Recepcionista;.....	1
Comportamento organizacional (motivação, liderança, comunicação, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, relações humanas).....	6
Ética profissional;.....	67
Qualidade no atendimento: Atendimento ao público interno e externo, pessoalmente ou através do telefone; recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico.....	80
Comunicação - Elementos da comunicação, emissor e receptor; Comunicação telefônica, telefonia móvel celular, Ligações: Urbanas, Interurbanas - classes de chamadas e tarifas. Discagem: DDD, DDI; Listas telefônicas, Secretária eletrônica, Fax; Comunicação escrita: recados, anotações e bilhetes;.....	91
Fraseologia adequada para o recepcionista.....	116
Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, requerimento, circular e etc.;.....	121
Noções de Arquivo: organização de arquivos e protocolos; Recepção e despacho de documentos.....	147

SUMÁRIO