



# Sumário

## Língua Portuguesa

Interpretação de texto. ....	1
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, sentido próprio e figurado das palavras. ....	7
Ortografia Oficial. ....	12
Pontuação. ....	28
Acentuação. ....	36
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações). ....	42
Concordância verbal e nominal. ....	90
Regência verbal e nominal. ....	106
Colocação pronominal. ....	117
Crase. ....	124
Sintaxe. ....	132

## Matemática

Resolução de situações-problema .....	1
Números Inteiros: Operações, Propriedades .....	6
Múltiplos e Divisores .....	13
Números Racionais: Operações e Propriedades .....	23
Razões e Proporções .....	23
Divisão Proporcional .....	38
Regra de Três Simples .....	47
Porcentagem .....	54
Juros Simples .....	61
Sistema de Medidas Legais .....	66
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume .....	73
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos .....	95
Raciocínio Lógico .....	105

## Conhecimentos Específicos

Organização do local de trabalho.....	1
Postura no atendimento telefônico.....	8
Perfil da(o) telefonista, habilidades e comportamento ético .....	12
Linguagem / Comunicação no atendimento telefônico .....	16
Voz .....	24
Sigilo profissional.....	26
Postura no Ambiente de Trabalho.....	37
Trabalho em equipe .....	37
Ética profissional.....	49
Hierarquia .....	50

Relações Interpessoais.....	54
Ergonomia .....	60
Demais conhecimentos compatíveis com as atribuições do cargo.....	66

## Conhecimentos em Informática

MS-Windows 7 ou versões mais recentes: área de trabalho, área de transferência, ícones, barra de tarefas e ferramentas, comandos e recursos; unidades de armazenamento; conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos; visualização, exibição e manipulação de arquivos e pastas; uso dos menus, programas e aplicativos; painel de controle; interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2010 ou versões mais recentes. .... **1**

MS-Word 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; editoração e processamento de textos; propriedades e estrutura básica dos documentos; distribuição de conteúdo na página; formatação; cabeçalho e rodapé; tabelas; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; envelopes, etiquetas, mala-direta; caixas de texto. .... **76**

MS-Excel 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; funcionalidades e estrutura das planilhas; configuração de painéis e células; linhas, colunas, pastas, tabelas e gráficos; formatação; uso de fórmulas, funções e macros; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; controle de quebras e numeração de páginas; validação de dados e obtenção de dados externos; filtros e classificação de dados. .... **144**

Correio Eletrônico: comandos, atalhos e recursos; uso do correio eletrônico; preparo e envio de mensagens; anexação de arquivos; modos de exibição; organização de e-mails, gerenciador de contatos. .... **209**

Internet: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos dos principais navegadores; navegação e princípios de acesso à internet; downloads; conceitos de URL, links, sites, vírus, busca e impressão de páginas..... **216**