



Sumário

Português

Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos	1
Oração: sujeito e predicado, posição do sujeito e predicado, concordância entre sujeito e predicado	14
Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.....	36
Estrutura do sujeito: classificação do sujeito, casos de oração sem sujeito	43
Dígrafos	43
Substantivos, artigos, adjetivos, pronomes, advérbios: classificação e emprego	44
Uso da crase.....	55
Uso do por que	64
Vícios de linguagem.....	64
Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos.....	69
Separação Silábica.....	80
Ortografia.....	87
Sinônimos e Antônimos	100
Gênero, número e grau do adjetivo e do substantivo	103

Conhecimento Gerais

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações.	1
História e geografia do Estado e do Brasil	104
Legislação do Conselho Federal dos Representantes Comerciais – CONFERE: Lei nº 4.886 de 9 de Dezembro de 1965;	288
Lei nº 6.839 de 30 de Outubro de 1980;	299
Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2012, Arts. 710 a 721 (Da Agência e Distribuição);	300
Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais.	302

Conhecimentos Específicos

Relações Interpessoais: comunicação humana e relações interpessoais. O processo de comunicação. A comunicação: fatores determinantes e barreiras. A comunicação nas organizações.	1
Trabalho em equipe.	19
Métodos de atendimento ao público.	31
Cliente externo e interno.	41
Atendimento telefônico e de balcão.	44
O perfil do profissional de atendimento.	52
Interação com o público interno e externo.	54

Adequação da indumentária.	54
Procedimentos administrativos.	55
Noções básicas de organização de arquivos e fichários.	58
Manual De Redação da Presidência da República.	61
Protocolo: conceito, sistema de protocolo.	82
O conhecimento e uso eficiente do telefone (PABX, celulares e similares), recebimento e transmissão de mensagens telefônicas.	88
Ética profissional.	106
Cidadania: direitos e deveres do cidadão.	116
Técnicas de Atendimento ao Público (telefone, atendimento eletrônico e atendimento pessoal).	120

Noções de Informática

Windows versões 7, 8 e 10;	1
Edição de texto e planilhas (ambiente Microsoft Office - Word, Excel e Outlook) versões 2010, 2013 e 365.	99