



Sumário

Português

Leitura e interpretação de texto.....	1
Morfologia (Pronome, conjunção e advérbio).....	7
Sintaxe (termos, acessórios, integrantes e essenciais da oração)	21
Coesão e coerência textuais	33
Ortografia.....	56
Acentuação.....	72
Variações linguísticas	78
Semântica.....	86
O período composto (orações adverbiais e adjetivas).....	94
Denotação e conotação	102
Figuras de linguagem	106

Informática

Conceitos de hardware e software.....	1
Redes de computadores.	23
Segurança da informação.	61
Internet e Intranet.....	93
Sistemas operacionais Windows e Linux.	107
Microsoft Word.....	207
Microsoft Excel.	244
Microsoft Power Point.	280
Google Docs, Google Sheets, Google Slides.....	299
Navegadores web.	315
Computação em nuvem e ferramentas.	353

Conhecimentos Específicos

Linguagem e comunicação. Linguagem. Conceitos sobre linguagem. Manifestações da linguagem. Funções da linguagem	1
O que é comunicação? Noções básicas de comunicação. O processo de comunicação. As barreiras do processo de comunicação. Técnicas e estratégias de comunicação oral. O planejamento de apresentações orais e da fala em contextos empresariais.....	17
Comunicação e inteligência empresarial. Comunicação e cultura organizacional. Comunicação interna e externa. Comunicação na era digital	26
O ambiente organizacional. Funções administrativas. Qualidade e seus conceitos básicos. Qualidade no atendimento.....	33
Eficácia no atendimento por telefone	86

Eficácia no atendimento presencial. Relações formais e informais no ambiente organizacional. Cliente interno e externo	92
Procedimentos básicos para execução de rotinas de trabalho: agenda, correspondências recebidas e enviadas, follow up	92
Noções de arquivologia.	100
Noções básicas sobre gerenciamento do tempo.....	112
Postura e ética profissional	117
Marketing pessoal. Gestão da imagem e das relações interpessoais no contexto profissional: forças e fraquezas, ameaças e oportunidades: avaliação pessoal	121
Normas de segurança sobre conferência documental e verificação de idoneidade.....	132
Recepção para eventos	135