



Conselho Regional dos Representantes Comerciais do Estado de São Paulo - CORE-SP

Operador de Teletendimento e Telefonista

Língua Portuguesa

1. Elementos de construção do texto e seu sentido: gênero do texto (literário e não – literário, narrativo, descritivo e argumentativo); interpretação e organização interna.	1
2. Semântica: sentido e emprego dos vocábulos; campos semânticos; emprego de tempos e modos dos verbos em português. 3. Morfologia: reconhecimento, emprego, flexão e sentido das classes gramaticais; processos de formação de palavras.	22
4. Sintaxe: frase, oração e período; termos da oração; processos de coordenação e subordinação; concordância nominal e verbal; transitividade e regência de nomes e verbos; padrões gerais de colocação pronominal no português; mecanismos de coesão textual.	59
5. Ortografia.	83
Acentuação gráfica.	87
Emprego do sinal indicativo de crase.	89
Pontuação.	91
6. Estilística: figuras de linguagem.	93
7. Redação oficial.	97

Raciocínio Lógico

ESTRUTURAS LÓGICAS: sentença abertas e fechadas, proposições, operadores lógicos, negação, Tabua lógica, tautologia, contradição, quantificadores, negação das proposições, equivalência lógica, condição suficiente e necessária, logica da argumentação.	1
TEORIA DOS CONJUNTOS: Representação de conjuntos, relações entre conjuntos, relações entre elementos e conjuntos, operações com conjuntos.	20
ANÁLISE COMBINATÓRIA: princípio fundamental da contagem, arranjo, fatorial, permutações simples e com repetições, permutações circulares, combinações simples e com combinações.	23
PROBABILIDADE: experimento aleatório, espaço amostral, evento, probabilidade, eventos importantes, probabilidade da união de dois eventos, probabilidade condicional, probabilidade de dois eventos simultâneos ou sucessivos.....	26

Informática

1. INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA: 1.1. Conceitos de Informática, Computador e Processamento de Dados. 1.2. História dos Computadores. 1.3. Definição de Hardware e Software. 1.4. Tipos de Hardware. 1.5. Medidas de Armazenamento, 1.6. Tipos de Software.	1
2. SISTEMA OPERACIONAL E INTERNET (ambientes Linux e Windows): 2.1. Conceito de Sistema Operacional. 2.2. Manipulação Básica do Sistema. 2.3. Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. 2.4. Internet: História, Principais Conceitos e Serviços Criação e Manipulação de Email's, Buscas na Internet.	12
3. EDITOR DE TEXTO (ambientes Microsoft Office e BrOffice): 3.1. Introdução. 3.2. Formatação de Fonte e Parágrafo. 3.3. Bordas e Sombreamento. 3.4. Marcadores, Numeração e Tabulação. 3.5. Cabeçalho, Rodapé e Número de Páginas. 3.6. Manipulação de Imagens e Formas. 3.7. Configuração de página. 3.8 Correção Ortográfica. 3.9. Tabelas.	51

4. PLANILHA ELETRÔNICA (ambientes Microsoft Office e BrOffice): 4.1. Formatação da Planilha e de Células. 4.2. Criar cálculos utilizando as quatro operações. 4.3. Criar cálculos através das funções: Máximo, Mínimo e Média. 4.4. Criar funções lógicas utilizando fórmulas avançadas. 4.5. Classificar e filtrar dados. 4.6. Formatar dados através da Formatação Condicional. 4.7. Representar dados através de Gráficos.	77
5. GERENCIADOR DE APRESENTAÇÕES (ambientes Microsoft Office e BrOffice): 5.1. Conhecendo o ambiente, os elementos e as ferramentas do gerenciador. 5.2. Criando slides com auto-layouts. 5.3. Modos de classificação e exibição de slides. 5.4. Efeitos especiais. 5.5. Configurando a apresentação. 5.6. Trabalhando com gráficos. 5.7. Inserindo Hyperlinks. 5.8. Criando ações.	106
6. REDES DE COMPUTADORES: 6.1. Conceitos de protocolos de comunicação, TCP/IP, tipos e topologias de redes, Internet e Intranet. 6.2. Programas de navegação (Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome e similares). 6.3. Programas de correio eletrônico (Outlook Express, Mozilla Thunder bird e similares). 6.4 Sítios de busca e pesquisa na Internet. 6.5. Grupos de discussão. 6.6. Redes sociais. 6.7. Computação na nuvem (cloud computing).	138
7. AMEAÇAS VIRTUAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO. 7.1. Ameaças, procedimentos e mecanismos de proteção. 7.2. Noções de vírus, Malwares, Worms e pragas virtuais. 7.3. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, anti-spyware etc.). 7.4. Procedimentos de backup. 7.5. Armazenamento de dados na nuvem (cloud storage).	191

Conhecimentos Específicos

Funções e habilidades no teleatendimento.	1
Equipamentos de Comunicação; Ramais, Linhas e demais vocabulários aplicados a telecomunicação.	1
Técnicas de Comunicação;	9
Qualidade no atendimento ao público; Formas de atendimento ao público e ao telefone; Formas de Tratamento;	13
Correspondência Oficial;	23
Organização e higiene no local de trabalho;	35
Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos.	40
Métodos e Técnicas Secretarias.	44
Relações Humanas no trabalho e trabalho em equipe;	49
Inteligência Emocional;	56
Mediação de Conflitos.	57
Serviços públicos e Direitos do Usuário.	61
Noções de Protocolo;	65
Arquivos: Planejamento e organização de arquivos; Política e descrição documental;	68
Ciclo vital dos documentos;	71
Tipologia documental e de arquivos;	75
Sistemas e métodos de arquivamento: catalogar e arquivar;	78
Classificação da Correspondência;	82
Livro de registro de correspondência;	82
Serviço Postal;	83
Utilização da copiadora;	86
Telefones úteis e de emergência;	87
Telefonia fixa e móvel;	87
Conhecimentos de Central Privada de Comunicação Telefônica;	89
Conhecimentos de pagers, intercomunicadores, rádios e sistemas de auto falantes;	91
Transferência de chamadas telefônicas em PABX;	94
Uso do correio de voz	95
A imagem da instituição;	95
Imagem profissional;	97
Sigilo profissional;	99
Tarifação telefônica;	103
Uso do Correio Eletrônico e da Internet;	105
Noções de Segurança para Internet.	106

Legislação

Código de Defesa do Consumidor.	1
Lei 12.527/11 e suas alterações/atualizações;.....	12
Decreto nº 7.724/12 e suas alterações/atualizações;	19
Código de Ética e Disciplina dos Representantes Comerciais;	28
Lei 4.886/65 e suas alterações/atualizações;	33
Lei nº 10.048/00 e suas alterações/atualizações;.....	38
Lei nº 13.460/2017 e suas alterações/atualizações;	39
Regimento Interno do Core-SP;	42
Portaria nº 06/2018 – Plano de Cargos e Salários do Core-SP;	49
Manual de Normas e Procedimentos Administrativos, Financeiros e Contábeis do Sistema Confere/Cores. .	52