



LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto	1
Argumentação	7
Pressupostos e subentendidos	16
Níveis de linguagem	21
Ortografia e acentuação	24
Articulação do texto: coesão e coerência	45
Classes de palavras	69
Sintaxe	118
Termos da oração. Processos de coordenação e subordinação	181
Discurso direto e indireto	181
Tempos, modos e vozes verbais	189
Flexão nominal e verbal	196
Concordância nominal e verbal	201
Regência nominal e verbal	201
Ocorrência da Crase	202
Pontuação	202
Equivalência e transformação de estruturas	210
Redação	216

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação)	1
Expressões numéricas	16
Múltiplos e divisores de números naturais; problemas	20
Frações e operações com frações	30
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas	37
Problemas com Sistemas de medidas: medidas de tempo; sistema decimal de medidas; sistema monetário brasileiro	73
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações	89
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal, formação de conceitos, discriminação de elementos	120
Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas	152

ATUALIDADES

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como política, economia, sociedade, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, responsabilidade socioambiental, segurança e ecologia, e suas vinculações históricas..... 1

SUMÁRIO



REGULAMENTO SANASA

TÍTULO II - parte especial; CAPÍTULO I – das redes distribuidoras e coletoras; CAPÍTULO VI - das ligações e dos ramais prediais de água e esgoto; CAPÍTULO VII - da classificação dos usuários e quantificação das economias; CAPÍTULO VIII - da remuneração dos serviços; CAPÍTULO IX - das sanções; CAPÍTULO X - das disposições gerais.1

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A imagem da organização.	1
Relações Humanas na Empresa.	4
Trabalho em Equipe.	10
Automotivação.	22
Inteligência emocional.	24
Princípios fundamentais para um bom atendimento.	27
Uso correto do telefone. Impostação de voz. Vícios de linguagem. Ouvir Objeções. Lidando com a insatisfação do cliente.	37
Palavras e frases de efeito.	44
Ética e etiqueta no trabalho.	44
Conceito de cliente. Tipos de clientes e como lidar com cada tipo.	57
Etiqueta empresarial: comportamento, aparência,	59
Cuidados no atendimento telefônico. Atendimento telefônico.	74
Transferência de Chamadas. Sistemas telefônicos usados na empresa: Operação de PABX. Tratamento Pessoal. Como atender chamadas externas e como anotar recados..	80
Comunicação Verbal e Não Verbal e a técnica de Rapport.	86
Assertividade, Comunicação Assertiva.	95

SUMÁRIO