



LÍNGUA PORTUGUESA

Fonética. Encontros Vocálicos e Consonantais. Sílabas e Tonicidade. Divisão Silábica.	1
Morfologia. Componentes de um Vocábulo. Formação das Palavras.	10
Significação das Palavras.	71
Classes de Palavras: Substantivo, Artigo, Adjetivo, Numeral, Pronome, Verbo, Advérbio, Preposição, Conjunção e Interjeição.	81
Sintaxe: Concordância Nominal e Concordância Verbal.	82
Acentuação Gráfica.	98
Interpretação de Texto.	103
Ortografia.	122

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1. Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal,	1
Comunicação interpessoal.....	14
Ética e postura profissional.....	20
Integração, empatia, argumentação flexível.....	37
2. O papel do atendimento nas organizações, o público/cidadão, deveres e responsabilidades, características adequadas ao profissional de atendimento ao público, atendimento telefônico, habilidades de transmissão e recepção da informação.....	46
Etiqueta no trabalho.....	67
Trabalho em equipe.....	69

SUMÁRIO