



Sumário

Língua Portuguesa

Elementos de construção do texto e seu sentido: gênero do texto (literário e não literário, narrativo, descritivo e argumentativo); interpretação e organização interna	1
Semântica: sentido e cargo dos vocábulos; campos semânticos; cargo de tempos e modos dos verbos em português	15
Morfologia: reconhecimento, cargo e sentido das classes gramaticais; processos de formação de palavras; mecanismos de flexão dos nomes e verbos	41
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	92
Ortografia	145
Acentuação gráfica	161
Cargo do sinal indicativo de crase	167
Pontuação	175
Estilística: figuras de linguagem	183
Reescrita de frases: substituição, deslocamento, paralelismo; variação linguística: norma culta	194

Conhecimentos Matemáticos e Raciocínio Lógico

Raciocínio Lógico	1
Conjuntos Numéricos: Números Naturais, Inteiros e Racionais. Operações Fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. Resolução de Problemas	7
Regra de três simples e porcentagem	25
Geometria básica	40
Sistema Monetário Brasileiro	69
Noções de Lógica	76
Sistema de Medidas: comprimento, superfície, volume, massa, capacidade e tempo	106
Fundamentos de Estatísticas	114

Conhecimentos Específicos

Cálculos e problemas matemáticos. Controle interno e fluxo de comandos. Recebendo o Fundo de Caixa. Registrando e cobrando as passagens. Recebendo pagamentos. Finalizando a venda e emitindo o comprovante. Procedimentos de sangria. Lidando com a fiscalização. Janine De olho na satisfação do cliente. Guilherme Fechando o caixa. Modelos de formulários.	01
Noções básicas de relações humanas.	26
Noções básicas de atendimento ao público.	33
Noções de recebimento e transmissão de informações.	33
Ética profissional, Relações interpessoais.	39
Qualidade no atendimento ao público interno e externo.	55

Recepção e atendimento ao público.	65
Elementos básicos do processo de comunicação.	70
Requisitos para pessoas que lidam com público em situações de urgências. Noções de primeiros socorros.	80
Noções de uso e conservação de equipamentos.....	102
Normas de comportamento no ambiente de trabalho.....	112
Princípios básicos de administração pública e servidores.	121
Regras de hierarquia no serviço público.	132
Zelo pelo patrimônio público.	134