



# 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

Acompanhamento e Monitoramento no Transporte. O Transporte Coletivo Urbano e a Fiscalização. Qualidade no Transporte Coletivo Urbano. A Importância da Atividade de Fiscalização. ....	1
Motoristas, Cobradores e Bilheteiros. ....	4
Atendimento aos Usuários e Funcionários das Empresas. ....	7
O Controle dos Veículos e dos Condutores. ....	7
O Fluxo de Usuários e Providências nas Ocorrências. ....	8
O Preenchimento de Relatórios e a Administração de Valores. ....	8
Competências e Características Necessárias ao Fiscal. ....	10
Ética profissional, Relações interpessoais. ....	12

Qualidade no atendimento ao público interno e externo. ....	28
Recepção e atendimento ao público. ....	38
Elementos básicos do processo de comunicação. ....	43
Pronúncia correta das palavras. ....	54
Requisitos para pessoas que lidam com público em situações de urgências: Noções de primeiros socorros. ....	65
Recebimento e protocolo de documentos. ....	87
Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório. ....	92
Noções Básicas de Arquivo. ....	102
Normas de comportamento no ambiente de trabalho. ....	114
Princípios básicos de administração pública e servidores. ....	124
Regras de hierarquia no serviço público. ....	134
Zelo pelo patrimônio público. ....	136