



LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos verbais e não verbais: ideias principais e secundárias; inferências – de sentido de uma palavra ou expressão, de uma informação implícita.	1
Tipologia e gênero textuais: finalidade e características principais de textos de diferentes gêneros.	21
Variedade linguística na fala e na escrita: sistema pronominal; emprego de tempos verbais.	47
Semântica: sinonímia e antonímia; homonímia e paronímia; conotação e denotação; ambiguidade.	72
Processo de formação de palavras.	80
Funções da linguagem.	89
Morfologia: substantivo; adjetivo; artigo; pronome (pessoal, de tratamento, demonstrativo, possessivo).	95
Emprego de certas palavras ou expressões: porque, porquê, por que ou por quê; mau ou mal; a ou há; acerca de ou a cerca de; onde ou aonde; a fim de ou afim; mas ou mais.	113
Efeitos de sentido da pontuação.	113
Ortografia oficial.	119

MATEMÁTICA

Os números naturais: ordens e classes. Escrita dos números naturais. Comparação de números naturais. Operações com números naturais.	1
Os números inteiros: números pares e ímpares. Operações com números inteiros. Múltiplos e divisores.	5
Fatoração. Números primos. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum.	12
Frações: comparação de frações. Operações com frações. Números decimais: operações com números decimais. Relação entre frações e números decimais. Razões e proporções. Porcentagem.	19
Geometria: características das figuras geométricas planas e espaciais. Áreas das figuras planas.	42
Equações do primeiro e do segundo grau. Sistemas de equações.	62
Expressões algébricas: frações algébricas. Operações com frações algébricas.	87
Medidas de comprimento: área. Tempo. Massa. Capacidade e velocidade.	94
Noções básicas de Estatística: tabelas. Gráficos. Média. moda e mediana.	103

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Noções de recepção.	1
Postura do (a) recepcionista.	6
Atendimento ao usuário do serviço público.	7
Atendimento de chamadas telefônicas internas e externas.	13
Bons hábitos para o atendimento ao usuário dos serviços públicos.	20
Trabalho em equipe.	31
Ferramentas de comunicação.	43
Funções do (a) recepcionista.	55
Gerenciamento de conflitos.	55
Métodos de comunicação. Modelo de comunicação.	65
Partes interessadas (stakeholders).	71
Atendimento ao público.	75



Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (artigos 1 ao 16).....	76
Decreto Nº 1.171, de 22 de junho de 1994 (Código de Ética).	121
Limpeza e organização.	135
Planejamento e organização das atividades de trabalho.....	149
Saúde e segurança no ambiente de trabalho.....	154

SUMÁRIO