



LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto	1
Ortografia oficial.....	7
Acentuação gráfica	23
Pontuação	29
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem	38
Vozes verbais: ativa e passiva	82
Colocação pronominal	89
Concordância verbal e nominal.....	96
Regência verbal e nominal.....	112
Crase.....	123
Sinônimos, antônimos e parônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.....	131

CONHECIMENTOS GERAIS

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia, suas inter-relações e suas vinculações históricas 1

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1.Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal	1
Comunicação interpessoal.....	13
Ética e postura profissional	18
Integração.....	32
Empatia	34
Argumentação flexível.	37
2. O papel do atendimento nas organizações, o público/cidadão, deveres e responsabilidades, características adequadas ao profissional de atendimento ao público	40
Atendimento telefônico, habilidades de transmissão e recepção da informação.	50
Etiqueta no trabalho.....	56
Trabalho em equipe.....	59
Manual de Redação da Presidência da República.....	71

SUMÁRIO