



LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto.	1
Ortografia oficial.	19
Acentuação gráfica.	36
Pontuação.	42
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. ..	50
Vozes verbais: ativa e passiva.	93
Colocação pronominal.	100
Concordância verbal e nominal.	107
Regência verbal e nominal.	123
Crase.	134
Sinônimos, antônimos e parônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.	139

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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1. Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal	1
Comunicação interpessoal.....	8
Ética e postura profissional	15
Integração.....	29
Empatia	31
Argumentação flexível.	34
2. O papel do atendimento nas organizações, o público/cidadão, deveres e responsabilidades, características adequadas ao profissional de atendimento ao público,	36
Atendimento telefônico	47
Habilidades de transmissão e recepção da informação.	53
Etiqueta no trabalho.....	65
Trabalho em equipe.....	67
Manual de Redação da Presidência da República.	70

SUMÁRIO