

rismo Marketing. Los sistemas de comunicación e información turístico; agencia de viajes y turismo. Transporte. Instalaciones del alojamiento. Comida y bebidas. Métodos de tratamiento. Tú Empleo / tú / usted. Descripción de los espacios públicos y privados. La expresión de formas de proporcionar informes de retroalimentación y revisión. Persona Descripción, el espacio, las circunstancias y las cosas. Estructuras utilizadas para la buena lectura en español y para la producción de textos en español. Entretenimiento y ocio en los países de habla hispana. Preferiblemente formas de expresión, como, acuerdo y desacuerdo; Hábitos y costumbres: partes del día, horas, días de la semana, meses del año. Reglas de acentuación. Signos de puntuación. Artículos. Artículo neutral lo. Contracciones artículo con preposiciones. Sustantivos: clasificación, género, número y grado. Adjetivo: clasificación, género, número y grado. Sintagma adjectival. Adjetivo en la frase. Los numerales: cardinales, ordinales, fraccionarios, multiplicativos y colectivos posesivos: pronombres, adjetivos y sustanciación posesivo. Género y número de posesivo. Los pronombres. Relativo. Interrogativa y exclamativa. Los adverbios. Las preposiciones. Conjunctiones. Las interjecciones. Discursos directos e indirectos. Verbos: abdominales, elementos estructurales, conjugaciones, clasificación, estados de ánimo, formas nominales, tiempos, verbos regulares, irregulares, pronombres defectuosos y únicos. Acuerdo verbal. Frase verbal. Coordinar y oraciones subordinadas. Guias, folhetos, manuais, mapas e diversas publicações em espanhol da SP Turismo.

Referências bibliográficas:
GOETTENAUER, E. Espanhol: língua de encontros. In: SE-DYCIAIS, João (Org.). O ensino de espanhol no Brasil: passado, presente, futuro. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.
MILANE, Esther Maria. Gramática de espanhol para brasileiros. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: Teoria do Turismo: Definições e conceitos; Evolução histórica, Origem do turismo. Manifestações da cultura popular e Patrimônio Cultural. Políticas públicas de proteção e incentivo cultural. Planejamento e fomento do Turismo. Segmentação do mercado turístico. Programas, pontos e roteiros Turísticos no Município de São Paulo. Demanda turística de São Paulo. Demanda turística internacional. Legislação Aplicada ao Turismo e Hospitalidade. Lazer e Entretenimento para Hotéis. Código de Defesa do Consumidor. Marketing promocional e atrativos locais. Mercado Turístico e Territórios. Comercialização do produto turístico. Impactos da exploração do espaço turístico. Paisagem: elementos básicos e propriedade. Gestão de eventos: estratégia, orçamento, estruturação. Política de solicitação, autorização e registro de eventos. Posicionamento de Marcas. Estratégia de comunicação. Gestão da Qualidade: Fundamentos e conceitos de qualidade; Origem e princípio da Qualidade Total; Gerência Estratégica para a Qualidade Total nos Serviços Turísticos; Satisfação do Cliente; Gerenciamento por fatos; Ferramentas básicas da Qualidade; Gerência Participativa; Melhoria contínua; ISO 9000 e os empreendimentos turísticos. Aspectos legais da atividade: Política Nacional de Turismo (Lei Federal Nº. 11.771, de 17 de setembro de 2008). Plano Nacional de Turismo (2013-2016). Portarias do Ministério do Turismo. Serviços públicos: conceitos, elementos de definição, princípios, classificação. Atos e contratos administrativos. Empresa moderna e empresa humana. Relações humanas e interpessoais. Administração e organização. Plano estratégico de Marketing Turístico do Brasil, Conhecimento sobre a natureza, caracterização e tipologia de eventos, bem como sua importância para o setor turístico. Concepção de gestão de eventos, incluindo fases, processos de planejamento, organização, execução e avaliação. Contratação de empregado; Terceirização de serviços; Tributação e encargos sociais; Formas de atuação neste ramo de atividade; Práticas de cerimonial, protocolo e recepção de eventos. Conhecimento de viabilidade financeira, orçamentária e de serviços. Os serviços: conceito, significado e diferenciações. O papel dos serviços na economia e o reflexo do setor turístico sobre o desenvolvimento econômico. Os tipos de serviços e os possíveis mercados. O projeto das empresas de serviços em turismo. As operações de serviços: oferta e demanda, filas e relações de serviços. Serviço de classe mundial: a qualidade e melhoria dos serviços turísticos. Previsão de demanda para serviços. Modelos de filas. Planejamento de capacidade de serviços. Feiras: planejamento, organização e objetivos de uma feira, escolha da feira, formação do grupo de expositores, regras e critérios para a seleção capacitação e acompanhamento de expositores, visitas e reunião pós-feira Instruções técnicas do Regulamento de Segurança contra incêndio do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Regulamento de Segurança contra incêndio das edificações e áreas de risco no Estado de São Paulo (Decreto Estadual Nº. 56.819, de 10 de março de 2011). Documentações para realização de eventos: Alvará de funcionamento da Prefeitura de São Paulo; Atestado de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB); Alvará do Juiz da Infância e da Juventude no caso de haver entrada de menores de 18 anos desacompanhados; documentos complementares, exigíveis sob análise do tamanho e local do evento (ginásios, locais temporários, festivais); laudo técnico, acompanhado de Atestado de Responsabilidade Técnica, acerca da capacidade máxima da edificação e condições de segurança estruturais; Atestado de Vigilância Sanitária Municipal sobre higiene e salubridade; Contratação de ambulância e serviços médicos de emergência para o evento; comunicação prévia ao Comando da Polícia Militar e Departamento de Trânsito local; Contratação de equipe particular de segurança, compatível com o evento; Laudos técnicos de segurança, de vistoria de engenharia, prevenção e combate de incêndio e de condições sanitárias e de higiene. Pontos e roteiros turísticos de São Paulo. História de São Paulo. Guias, folhetos, manuais, mapas e diversas publicações da SP Turismo. História da cidade de São Paulo; PLATUM – Plano Municipal de Turismo 2015-2018, Índice de Competitividade do Turismo Nacional.

Referências bibliográficas:
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 21500:2012 – Orientações sobre gerenciamento de projetos.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 10006:2006 – Sistemas de gestão da qualidade: diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos.
ARAUJO, Luis C. G. de. Organização, sistemas e métodos e as modernas ferramentas de gestão organizacional. São Paulo: Atlas, 2001.
CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
FALCONI, Vicente. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. 8. ed. Belo Horizonte: Editora DG, 2004.
FLEURY, Maria T.; FISCHER, Rosa M. Cultura e poder nas organizações. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
LAGE, Beatriz H. G.; MILONE, Paulo C. Turismo: teoria e prática. Atlas, 2000.
MATIAS, Marlene. Organização de eventos: procedimentos e técnicas: 6. ed. rev. e atual. São Paulo: Man
PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos - Guia Pmbok®. (todas as edições até a data deste edital).
TOLEDO, Roberto Pompeu de. A Capital da solidão. São Paulo: Objetiva, 2003.
TOLEDO, Roberto Pompeu de. A Capital da vertigem: uma história de São Paulo de 1900 a 1954. São Paulo: Objetiva, 2015.
VILAS BOAS, A. A.; ANDRADE, R. O. B. Gestão estratégica de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
Guias, folhetos, manuais, mapas e diversas publicações no site da SP Turismo (www.spturis.com).
1.5. Ao cargo de Analista de Negócios e Vendas:
LÍNGUA PORTUGUESA: Ortografia oficial de acordo com o Novo Acordo Ortográfico. Interpretação de texto. Fonemas: conceitos, representação, classificação dos fonemas, classificação das vogais, encontros vocálicos, classificação das consoantes, encontros consonantais, dígrafos e notações léxicas. Tonicidade: Classificação das palavras quanto ao número de sílabas, divisão silábica, partição das palavras em fim de linha, acento tônico,

classificação das palavras quanto ao acento tônico, vocábulo átonos e vocábulo tônicos, vocábulo rizotônicos e arrizotônicos, acento de insistência e análise fonética. Ortoépia e Prosódia. Acentuação gráfica. Notações léxicas: empregos do til, trema, apóstrofo, hífen e divisão silábica e partição de palavras. Abreviaturas, siglas e símbolos. Estrutura das palavras: raiz, radical, tema, afixos, desinências, vogal temática, vogais e consoantes de ligação, cognatos, palavras primitivas e derivadas, palavras simples e compostas. Formação das palavras: Derivação, composição, redução, hibridismos e onomatopeias. Sufixos: principais sufixos nominais, sufixos verbais e sufixos adverbial. Prefixos: prefixos latinos, prefixos gregos e correspondência entre prefixos latinos e gregos. Radicais gregos. Radicais latinos. Substantivo: substantivos, substantivos coletivos, palavras substantivadas, Flexão dos substantivos: gênero, grau e número, formação do feminino, substantivos uniformes em gênero, substantivos de gênero incerto, gêneros dos nomes das cidades, gênero e significação, plural dos substantivos compostos, plural das palavras substantivadas, plural dos diminutivos, plural dos nomes próprios personativos, plural dos substantivos estrangeiros, plural das siglas, plural com mudança de timbre, particularidades sobre o número dos substantivos, adjetivos com as flexões de aumentativo e diminutivo. Artigo: Definido e indefinido. Adjetivo: Adjetivos, adjetivos pátrios, formação do adjetivo, locução adjetiva, adjetivos eruditos, flexão do adjetivo gênero, grau comparativo e grau superlativo, regras para a formação do feminino, plural dos adjetivos simples, plural dos adjetivos compostos, grau do adjetivo, superlativos absolutos sintéticos eruditos e outras formas de superlativo absoluto. Numeral: Numeral, flexão dos numerais, leitura e escrita dos números, quadro dos principais numerais e formas duplas. Pronome: Pronomes, classificação dos pronomes, pronomes substantivos e pronomes adjetivos, pronomes pessoais, pronomes de tratamento, pronomes possessivos, pronomes demonstrativos, pronomes relativos, pronomes indefinidos e pronomes interrogativos. Verbo: Verbo, pessoa e número, tempos verbais, modos do verbo, formas nominais, voz, verbos auxiliares, conjugações, elementos estruturais dos verbos, tempos primitivos e derivados, modo imperativo, formação do imperativo, formação dos tempos compostos, verbos regulares, irregulares e defectivos, vozes do verbo, voz ativa, voz passiva, formação da voz passiva, voz reflexiva, conversação da voz ativa na passiva, conjugação dos verbos pronominais, verbos irregulares, verbos defectivos, verbos abundantes e pronúncia correta de alguns verbos. Advérbio: Advérbio, advérbios interrogativos, locuções adverbiais, graus dos advérbios e palavras e locuções denotativas. Preposição: Preposição, locuções prepositivas, combinações e contrações, crase, crase da preposição A com os artigos A, AS, casos em que não há crase, casos especiais e crase da preposição A com os pronomes demonstrativos. Conjunção: Conjunções, conjunções coordenativas, conjunções subordinativas, locuções conjuntivas e a conjunção que. Interjeição: Interjeição e locução interjetiva. Connectivos. Formas variantes. Análise morfológica. Significação das palavras: sinônimos, antônimos, homônimos, parônimos, polissemia, sentido próprio e sentido figurado e denotação e conotação. Análise sintática: Noções preliminares, frase, oração, núcleo de um termo e período. Termos essenciais da oração: Sujeito, predicado, predicação verbal, classificação dos verbos quanto à predicação e predicativo. Termos integrantes da oração: Objeto direto, objeto direto preposicionado, objeto direto pleonástico, objeto indireto, objeto indireto pleonástico, complemento nominal e agente da passiva. Termos acessórios da oração: Adjunto adnominal, adjunto adverbial, aposto e vocativo. Período composto. Orações coordenadas independentes: Orações coordenadas sindéticas e orações coordenadas assindéticas. Orações principais e subordinadas: Oração principal, oração subordinada, classificação das orações subordinadas e orações subordinadas coordenadas. Orações subordinadas substantivas. Orações subordinadas adjetivas. Orações subordinadas adverbiais: Orações subordinadas adverbiais e orações adverbiais locativas. Orações reduzidas: Orações reduzidas e classificação das orações reduzidas. Estudo complementar do período composto: Orações interferentes e modelos de análise sintática. Sinais de pontuação: Emprego da vírgula, ponto e vírgula, dois-pontos, ponto final, ponto de interrogação, ponto de exclamação, reticências, parênteses, travessão, aspas, colchetes, asterisco e parágrafo. Sintaxe de concordância: Concordância nominal, concordância verbal e casos especiais de concordância verbal. Sintaxe de regência: Regência e os pronomes objetivos O(S), A(S), LHE(S). Regência nominal. Regência verbal: regência e significação dos verbos, regência de alguns verbos e casos especiais de regência verbal. Sintaxe de colocação: Posposição do sujeito, anteposição de termos da oração, colocação das orações subordinadas, colocação dos pronomes oblíquos átonos, próclise, mesóclise, ênclise, ênclise eufônica e enfática, colocação dos pronomes átonos nos tempos compostos e colocação dos pronomes átonos nas locuções verbais. Emprego de algumas classes de palavras: Artigo, adjetivo, numeral, pronomes pessoais, eu ou mim, contração dos pronomes oblíquos, o pronome se, pronomes possessivos, pronomes demonstrativos, pronomes relativos, pronomes indefinidos e advérbio. Emprego dos modos e tempos: Modo indicativo, modo subjuntivo, modo imperativo, partícipto e gerúndio. Emprego do infinitivo: Infinitivo não-flexionado e infinitivo pessoal flexionado. Emprego do verbo haver. Figuras de linguagem: Figuras de palavras, figuras de construção, figuras de pensamento, vícios de linguagem e qualidades da boa linguagem. Língua e arte literária: A língua e suas modalidades, elementos da obra literária, estilo, gêneros literários, ficção, versificação, processos para a redução do número de sílabas métricas, ritmo, encadeamento (enjambement), rima, versos brancos, estrofe, soneto e verso livre.

Referências bibliográficas:
BECHARA, E. Gramática escolar da língua portuguesa. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2010.
CEGALLA, Domingos Paschoal. Novíssima gramática da Língua Portuguesa. 48. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2008.
MATEMÁTICA: Conjuntos numéricos: conjunto dos números naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais. Funções: funções definidas por fórmulas, domínio e contradomínio, gráficos e planos cartesianos. Função afim: gráficos, coeficientes da função afim, zero e equação do 1º grau, crescimento e decréscimento, sinal e inequações. Função quadrática: gráficos, zeros e equação do 2º grau, coordenadas do vértice da parábola, imagem, construção da parábola, sinal e inequações. Função modular: função definida por mais de uma sentença, gráficos, módulo de um número, função modular, função composta, funções compostas com a modular, equações modulares e inequações modulares. Função exponencial: potência de expoente natural, potência de expoente inteiro negativo, raiz n-ésima (enésima) aritmética, potência de expoente racional, função exponencial, equações exponenciais e inequações exponenciais. Função logarítmica: logaritmos, sistemas de logaritmos, propriedades operatórias, mudança de base, classificação das funções, função inversa, função logarítmica, equações exponenciais e equações logarítmicas. Progressões numéricas, aritméticas, geométricas e série geométrica convergente. Matemática financeira: razões e proporções, porcentagem e Juros. Semelhança de triângulos e relações métricas no triângulo retângulo. Trigonometria no triângulo retângulo: razões trigonométricas e ângulos notáveis. Trigonometria em um retângulo qualquer: ângulos suplementares, lei dos senos e dos cossenos. Ciclo trigonométrico: arcos e ângulos. Razões trigonométricas na circunferência: seno de um ângulo, cosseno de um ângulo, relação entre senos e cossenos, tangente de um ângulo (ou de um arco). Relações entre as razões trigonométricas: relações fundamentais e decorrentes. Funções circulares: funções periódicas e circulares. Transformações: fórmulas de adição e subtração, fórmulas de multiplicação e fórmulas de transformação em produto. Equações e inequações trigonométricas: equações fundamentais, identidades e inequações. Matrizes: representação, matrizes especiais, igualdade de matrizes, adição e subtração, matriz transposta, matriz simétrica, matriz anti-simétrica, multiplicação

de matrizes, matriz identidade e matriz inversa. Determinantes: cofator, teorema de Laplace e propriedades dos determinantes. Sistemas lineares: equação linear, solução de uma equação linear, sistema linear, sistemas escalonados, sistemas equivalentes e escalonados, sistemas homogêneos, regra de Cramer. Áreas de superfícies planas: áreas do retângulo, quadrado, paralelogramo, triângulo, trapézio, losango, polígono regular, círculo e áreas de figuras semelhantes. Geometria espacial de posição: noções primitivas e postulados, determinação de retas e planos, posições relativas, perpendicularidade, projeções ortogonais sobre um plano, e distâncias geométricas. Análise combinatória: princípio fundamental da contagem (PFC), fatorial de um número natural, agrupamentos, permutações, combinações e permutações com elementos repetidos. Probabilidade: experimento aleatório, espaço amostral, eventos, probabilidades em espaços amostrais equiprováveis, probabilidade da união de dois eventos simultâneos (ou sucessivos) e experimentos binomiais. Binômio de Newton: coeficientes binomiais, triângulo de Pascal/Tartaglia, somatório, desenvolvimento de (a + b)ⁿ, e termo geral do binômio. Poliedros: relação de Euler, poliedros de Platão e poliedros regulares. Prismas: elementos, classificação, áreas e volume. Pirâmides: elementos, classificação e número de faces, pirâmide regular, áreas, volume, tetraedro regular e tronco de pirâmide. Cilindros: elementos, classificação, áreas, volume, seção meridiana e cone equilátero. Cones: elementos, classificação, áreas, volume, seção meridiana e cone equilátero e tronco do cone. Esferas: elementos, partes da esfera, áreas e volumes. Pontos: pontos de um plano cartesiano, distância entre dois pontos, ponto médio de um segmento e condição de alinhamento de três pontos. Retas: equação geral da reta, equação reduzida da reta, retas que passam por um ponto dado, intersecção entre retas, paralelismo, perpendicularidade, ângulos entre retas, distância entre ponto e reta, área de um ângulo, bissetrizes dos ângulos de duas retas e inequações do 1º grau com duas variáveis. Circunferências: equação reduzida da circunferência, equação geral da circunferência, posições relativas entre ponto e circunferência, inequações do 2º grau com duas incógnitas, posições relativas entre reta e circunferência e tangência. Cônicas: elipse, hipérbole, parábola, reconhecimento de uma cônica pela equação, intersecção de cônicas e retas tangentes a uma cônica. Números complexos: Operações com números complexos, potências de i, plano de Argand Gauss, módulo, argumento, forma trigonométrica ou polar, operações na forma trigonométrica, potenciação e radiciação no conjunto dos números complexos. Polinômios: função monomial, função polinomial, adição, subtração e multiplicação de polinômios, divisão dos polinômios, divisão dos binômios do tipo x – a e divisões sucessivas. Equações algébricas ou polinomiais: raiz, Teorema Fundamental da Álgebra (TFA), Teorema da decomposição, multiplicidade de uma raiz, raízes complexas, Relações de Girard e Teorema das raízes racionais. Estatística: variável, tabelas de frequência, estimativas, representações gráficas, medidas de centralidade e variabilidade, medidas de dispersão, medidas de centralidade e dispersão para dados agrupados.

Referências bibliográficas:
IEZZI, Gelson et al. Matemática: volume único. 4. ed. São Paulo: Atual, 2007.
NOÇÕES DE INFORMÁTICA: Funcionalidades, atalhos, configurações, formatação e edição de textos em Microsoft® Word (todas as versões em português atualizadas até a data de publicação deste Edital). Funcionalidades, atalhos, configurações, filtros, classificação de dados, fórmulas e funções, formatação de células e textos, formatação condicional e edição de planilhas eletrônicas e Gráficos em Microsoft® Excel (todas as versões em português atualizadas até a data de publicação deste Edital). Funcionalidades, atalhos, configurações, formatação e edição de apresentações em Microsoft® PowerPoint (todas as versões em português atualizadas até a data de publicação deste Edital). Funcionalidades, atalhos, formatação e edição no envio de e-mails em Microsoft® Outlook (todas as versões em português atualizadas até a data de publicação deste Edital) e suas ferramentas.

LÍNGUA INGLESA TÉCNICA: Reading, interpretation and translation of texts in English to Portuguese. Verb to be: yes or no questions. Contractions and information questions. Subject pronouns. Articles a and an. Singular and plural nouns. Questions with where, what, who and with. Possessive nouns and adjectives. The imperative. Adjectives. Adverbs very and so. Verb have and has. Prepositions in, on and at for dates and times. Demonstratives. Simple present tense. Adjective placement. Frequency adverbs and time expressions. The simple present tense. There is and there are: statements and yes or no questions. Count-nouns and non-count nouns. The present continuous. Simple past present or present continuous tense. The past tense of be: statements and yes or no questions. The simple past tense: regular and irregular verbs. Adjectives and other words

for description of people. Should. Can and can't for ability. Too + adjective. Polite requests with could + base form. Would like + infinitive. Use of object pronouns. Direct and indirect objects. Comparative adjectives. Modals should and could: statements and questions. Be going to: expressing the future. Modals: form and meaning. Superlative adjectives. Comparatives. Too and enough: usage. Very, really and too. The present perfect. Would rather. The future with will. Had better. The past continuous. Direct object placement with phrasal verbs. Indefinite quantify and amount. Used to. Gerunds and infinitives after certain verbs. Gerunds after prepositions. Expressions with prepositions. The passive voice. Adjective clauses with subject or object relative pronouns. Indirect speech: imperative. The past unreal conditional. Comparison with as...as. Possessive pronouns. Factual and unreal conditional sentences. Tag questions. The past perfect. May, might, must and be able to: possibility, conclusions, ability. Future in the past: was or were going to and would. Perfect modal.

Referências bibliográficas:
GODOY, Sônia. English pronunciation fo Brazilians: the sounds of American English. São Paulo: Disal, 2006.
IGREJA, José Roberto A. Inglês fluente em 30 lições! Barueri, SP: DISAL, 2012.
ONODERA, Jorge. Inglês para Copa e Olimpíadas: guia para profissionais de serviço. São Paulo: Cengage, 2011.
PHILLIPS, Deborah. Preparation course for the TOEFL test. 2a ed. New York: Pearson-Longman, 2007.
SCHUMACHER, Cristina. Gramática de inglês para brasileiros. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
SHARPE, Pamela J. TOEFL iBT. 13. ed. New York: Barron's, 2010.
SWAN, Michael; WALTER, Catherine. Oxford: english grammar Course Basic. New York: Oxford, 2011.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS: Técnicas de Vendas e de negociação. Planejamento do trabalho de vendas. Gerenciamento em vendas: liderança, níveis lógicos de gerenciamento. Supervisões e reuniões. Desenvolvimento organizacional e aprendizagem. Planos, orçamentos e documentação para o evento; Contato com fornecedores, funcionários e voluntários. Os Consumidores. Captação de clientes. Pós-venda. Eventos: estratégia, orçamento, estruturação. Política de solicitação, autorização e registro de eventos. Posicionamento de Marcas. Relatórios de vendas. Estratégia de comunicação. Gestão da Qualidade: Fundamentos e conceitos de qualidade; Origem e princípio da Qualidade Total; Gerência Estratégica para a Qualidade Total nos Serviços Turísticos; Satisfação do Cliente; Gerenciamento por fatos; Ferramentas básicas da Qualidade; Gerência Participativa; Melhoria contínua; ISO 9000 e os empreendimentos turísticos. Método de organização 5S. Atendimento ao cliente. Planejamento e Controle de demandas, insumos, capacidade de atendimento, projetos aplicados ao Turismo. Sistemas de Gestão. Cálculo de Juros simples e Compostos, porcentagem, correções monetárias. Cálculo de multas. Lei de Licitações, Pregão, RDC e demais processos de compra previstos na legislação brasileira. Código de defesa do consumidor. Marketing promocional e atrativos locais. Contextualização histórica de São Paulo: atrativos, serviços e roteiros turísticos da cidade. Lei Nº 11.771, de 17 de setembro de 2008: Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, e dá outras providências. Plano Nacional de Turismo (2013-2016). Portarias do Ministério do Turismo. Pontos e roteiros turísticos de São Paulo. História de São Paulo. Guias, folhetos, manuais, mapas e diversas publicações da SP Turismo. História da cidade de São Paulo.

Referências bibliográficas:
CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia. 8. ed. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda., 2004.
COMERLATTO, Tadeu. Atendimento ao público: alta performance. Santa Catarina: Perfil Brasileiro, 2010.
LAS CASSAS, Alexandre Luzzi. Técnicas de vendas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
MATIAS, Marlene. Organização de eventos: procedimentos e técnicas: 6. ed. ver. e atual. São Paulo: Manole, 2013.
O'CONNOR, Joseph. Sucesso em vendas com PNL: recursos de programação neurolinguística para profissionais de vendas. São Paulo: Summus, 1997.
OSADA, Takashi. Housekeeping, 5" S": seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. 4. ed. São Paulo: Instituto IMAM, 2010.
RIBEIRO, Celia. Boas maneiras & sucessos nos negócios: um guia prático de etiquetas para executivos. 18. ed. Porto Alegre: L&PM, 1997.
TOLEDO, Roberto Pompeu de. A Capital da solidão. São Paulo: Objetiva, 2003.
TOLEDO, Roberto Pompeu de. A Capital da vertigem: uma história de São Paulo de 1900 a 1954. São Paulo: Objetiva, 2015.
Guias, folhetos, manuais, mapas e diversas publicações no site da SP Turismo (www.spturis.com).

ANEXO II

FORMULÁRIO - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIENTE

Declaro, sob as penas da lei, para fins de isenção de taxa de inscrição no Concurso Público Nº 04/2015 da São Paulo Turismo S.A., que sou hipossuficiente, nos termos dos Decretos Federais nº 6593, de 02 de outubro de 2008 e nº 6135, de 26 de junho de 2007.

Estou ciente de que se acaso verifique má fé de minha parte, a qualquer momento, serei eliminado do Concurso Público e estarei sujeito às penalidades previstas na legislação em vigor.

São Paulo, de de 2015.

Nome:

RG: Nº. do NIS:

Possui CadÚnico: () sim () não

Inscrição nº: Cargo pretendido:

ATENÇÃO: O candidato deverá encaminhar este formulário, que é a declaração de hipossuficiente, até o dia 26 de agosto de 2015 junto com a cópia autenticada do cartão emitido pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome ou do documento que comprove o cadastro do candidato no CadÚnico do referido Ministério, com a expressa apresentação do NIS (Número de Identificação Social) e cópia autenticada do RG e CPF, por Sedex ao Instituto Zambini na Av. Fagundes Filho, 141 - cj. 43 - Edifício Denver - 4º andar - São Judas, CEP 04304 - 010 - São Paulo/SP, indicando no envelope “Ref: Isenção de Taxa – SPTUR 04/2015 – <Nome do Cargo>”.

Para efeito do prazo estipulado, será considerada a data de postagem fixada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT. Os documentos encaminhados fora da forma e dos prazos estipulados neste formulário não serão aceitos.

Assinatura: