



LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.	1
Ortografia oficial, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico.	15
Flexão em gênero e número dos substantivos e adjetivos.	32
Acentuação gráfica, incluindo as alterações promovidas pelo Novo Acordo Ortográfico. ..	38
Emprego de crase.	44
Emprego de conectivos,	48
Pronomes e numerais e advérbios.....	52
Colocação pronominal.	65
Concordância nominal e verbal.	72
Regência nominal e verbal.	88
Emprego de sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos.	99
Sintaxe da oração (período simples: termos essenciais, integrantes e acessórios da oração) e do período (período composto por coordenação e por subordinação).	101
Processos de formação de palavras.	119
Conjugação e emprego de verbos.	128
Empregos dos sinais de pontuação.	143

MATEMÁTICA

Análise e interpretação de gráficos e tabelas envolvendo dados numéricos.	1
Sistema legal de unidades de medida de massa e comprimento no Brasil.	11
Operações básicas com números inteiros, fracionários e decimais.	15
Geometria: perímetro, área e volume das principais figuras geométricas.	32
Regra de três simples e composta.	55
Razão. Proporção.	68
Porcentagem.	74
Juros simples.	81
Equações: 1º grau, 2º grau e sistemas.	85
Relações métricas e trigonométricas no triângulo retângulo.	110

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Relações interpessoais.	1
Postura e atendimento ao público.	8
Noções Básicas de Relações Humanas no Trabalho.....	23
Apresentação pessoal. Conhecimento de equipamentos comuns da mesa operadora. Componentes: tipos, modelos, usos e cuidados. Características técnicas de funcionamento de aparelhos telefônicos. Defeitos na aparelhagem: prevenção e providências. Operação de equipamentos telefônicos: recepção e transmissão de mensagens telefônicas. Atendimento simultâneo, consulta e conferência. Conhecimento de teclado.....	34
Sigilo das comunicações.....	45
Qualidade da voz, dicção, comunicabilidade.....	47
Formas de tratamento.....	54
História do telefone: DDD – DDI – DDR. 11- Tarifação das chamadas locais e interurbanas.....	59
Informática: Sistema Operacional Windows 7,8 e 10	62
Conhecimento sobre o pacote Microsoft Office 2007 e 2010 (Word, Excel, PowerPoint).....	179
Internet	266
Anti-vírus.	285