



LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários).	1
Sinônimos e antônimos. Sentido próprio e figurado das palavras.	20
Pontuação.	22
Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, artigo, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem. ..	30
Concordância verbal e nominal.	82
Regência verbal e nominal.	98
Colocação pronominal.	108
Crase.	116

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema, envolvendo: adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação ou radiciação com números racionais, nas suas representações fracionária ou decimal.	1
Mínimo múltiplo comum.	37
Porcentagem.	44
Razão e proporção.	48
Regra de três simples.	56
Equação do 1º grau.	64
Grandezas e medidas – quantidade, tempo, comprimento, superfície, capacidade e massa;	71
Relação entre grandezas – tabela ou gráfico;	79
Noções de geometria plana – forma, área, perímetro e Teorema de Pitágoras.	98

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento telefônico (princípios básicos). Registro de chamadas. Técnicas de conversação no telefone. A voz e suas funções	1
Postura de comunicação. Eficácia nas comunicações administrativas: elementos básicos no processo de comunicação, barreiras à comunicação, bloqueios e distorções	10
Fraseologia adequada para atendimento telefônico	28
Procedimentos adequados quanto ao recebimento de chamadas	28
Meios de transmissão: como utilizar corretamente o serviço	32
Eficácia profissional e administração de tempo	41
Importância das relações humanas	53
Noções básicas de atendimento ao público. Procedimento de atendimento a uma chamada de emergência	59
Linguagem de radiocomunicação. Identificação das bandas de frequência de radiocomunicação. Códigos de comunicação via rádio. Conhecimento de código Q. Manuseio de equipamentos de radiocomunicação	70
Legislação de radiocomunicação em geral e em emergências	87
Ética profissional	87
Portaria GM n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002: Competências e atribuições da Telefonista – Auxiliar de Regulação.	100
Portaria GM nº 1.010, de 21 de maio de 2012	170
Portaria GM nº 2.657, de 16 de dezembro de 2004	181
Noções de primeiros socorros	186

SUMÁRIO



SUMÁRIO