



Município de São José das Missões/RS
Concurso Público 01/2026

CADERNO DE PROVA

TELEFONISTA

INSTRUÇÕES



Confira se esse Caderno de Prova contém a quantidade de questões indicadas. A substituição deste Caderno de Prova ocorre apenas antes de iniciar a prova.

PROVA TEÓRICO-OBJETIVA



3 horas



20 questões



5 alternativas



Saída permitida somente após 1 hora de prova



O candidato só poderá levar este Caderno após 2 horas de prova

- ⌚ O tempo de prova inclui o preenchimento do Cartão-Resposta.
- ⌚ Nenhuma informação acerca do conteúdo das questões será fornecida pelo Fiscal de Sala, pois é parte integrante da prova.
- ⌚ Antes de sair da Sala de Prova, entregue o Cartão-Resposta ao Fiscal de Sala, **devidamente assinado**, e, após, se desloque imediatamente para a saída do local de prova.
- ⌚ Ao final da prova, os 03 (três) últimos candidatos deverão permanecer na Sala de Prova até que o último termine a sua prova, devendo ambos testemunhar a devolução e o lacre dos documentos.
- ⌚ A divulgação do gabarito preliminar se dará conforme Cronograma de Execução do certame.

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS À LEGALLE CONCURSOS. PROIBIDO REPRODUÇÃO.

RASCUNHO PARA GABARITO

01		06		11		16	
02		07		12		17	
03		08		13		18	
04		09		14		19	
05		10		15		20	

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às questões 01 a 03, leia a charge abaixo.



Fonte: Nanquim.com.br

Questão 01. Com base nas palavras **CHEGANDO**, **ISSO** e **EXISTE**, que foram pronunciadas pelo personagem no interior dos balões da charge, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Na palavra **CHEGANDO**, a união das consoantes **C** e **H** forma um claro encontro consonantal, já que é possível ouvir perfeitamente o som individual de cada uma das duas letras durante a fala.
- (B) Na palavra **EXISTE**, a consoante **X** apresenta exatamente o mesmo som fonético da letra **Z**, o que comprova estruturalmente que uma mesma letra pode representar sons variados em nossa língua.
- (C) O curto vocábulo **ISSO** é classificado como uma palavra que possui quatro letras e quatro fonemas distintos, pois absolutamente todas as suas letras são pronunciadas de maneira forte e separada na leitura.
- (D) O termo **CHEGANDO** é escrito no texto com oito letras e não possui nenhum dígrafo em sua estrutura silábica, apresentando apenas encontros vocálicos simples na sua formação.
- (E) Na sílaba final da palavra **EXISTE**, o rápido encontro das consoantes **S** e **T** forma um nítido dígrafo, visto que essas duas letras produzem de forma obrigatória um único e indivisível som.

Questão 02. A charge apresenta uma situação irônica em que um personagem nega um problema ambiental grave enquanto sofre diretamente as suas terríveis consequências físicas. O personagem chama a outra pessoa de **ECO-CHATO**, demonstrando na prática que ele _____ os alertas dados sobre o meio ambiente. Mesmo com a água subindo até cobri-lo por completo, ele grita que a mudança climática não existe, o que revela uma atitude de extrema _____ diante dos fatos evidentes. A clara intenção da charge é fazer uma firme _____ ao comportamento de pessoas que ignoram a realidade da natureza ao seu redor.

Preenche, CORRETA e respectivamente, as lacunas:

- (A) aceita - inteligência - homenagem.
- (B) recusa - teimosia - crítica.
- (C) desconhece - sabedoria - fofoca.
- (D) ouve - fraqueza - brincadeira.
- (E) aborda - ajuda - exposição.

Questão 03. Com base nas palavras **MUDANÇA**, **CLIMÁTICA** e **ECO-CHATO**, analise as assertivas abaixo e julgue-as em Verdadeiras (V) ou Falsas (F):

- () A palavra **MUDANÇA** pertence à mesma família de palavras do verbo mudar, compartilhando com ele a exata mesma ideia central de alteração e transformação.
- () O termo **ECO-CHATO** é uma expressão usada pelo personagem no balão de fala como um sincero elogio, sendo um sinônimo perfeito de uma pessoa amiga e agradável.
- () A palavra **CLIMÁTICA** tem o seu sentido relacionado diretamente à palavra clima, referindo-se aos graves fenômenos de temperatura que acontecem no meio ambiente.

Qual alternativa preenche, CORRETAMENTE, de cima para baixo, os parênteses acima?

- (A) V - V - V.
- (B) F - V - F.
- (C) V - F - V.
- (D) F - F - V.
- (E) F - F - F.

MATEMÁTICA

Questão 04. Um servidor precisa organizar um arquivo contendo 2.520 processos acumulados. Ele decide separar toda essa documentação em pacotes menores, de modo que cada pacote contenha exatamente a mesma quantidade de processos. Para otimizar o espaço nas prateleiras e facilitar o manuseio, ele busca o maior número possível de processos por pacote, desde que esse número seja um divisor comum de 2.520 e 3.150 (total de outro setor). Assim, qual deve ser a quantidade exata de processos em cada pacote para atender a essa condição de organização?

- (A) 90.
- (B) 210.
- (C) 315.
- (D) 1.260.
- (E) 630.

CONHECIMENTOS GERAIS/ATUALIDADES

Questão 05. Durante a conferência de um carregamento de suprimentos, um servidor nota que recebeu 15 caixas de papel A4. Cada caixa contém 10 resmas e cada resma possui 500 folhas. Se o consumo médio diário da unidade é de 1.250 folhas, e considerando que o expediente ocorre sem interrupções nos finais de semana durante um período de emergência, em quantos dias exatos todo esse estoque de papel será consumido pelos servidores se o ritmo de trabalho e impressões se mantiver rigorosamente constante até o fim das folhas?

- (A) 45 dias.
- (B) 30 dias.
- (C) 75 dias.
- (D) 60 dias.
- (E) 50 dias.

Questão 06. Um servidor é responsável por cronometrar o tempo de atendimento de três guichês diferentes. O guichê A finaliza um atendimento a cada 12 minutos, o guichê B a cada 18 minutos e o guichê C a cada 20 minutos. Se todos iniciaram o atendimento de um novo cidadão simultaneamente às 08h00min, qual será o próximo horário exato em que os três guichês terminarão seus respectivos atendimentos e estarão livres ao mesmo tempo novamente para iniciar um novo ciclo de chamadas coletivas?

- (A) 11h20min.
- (B) 11h.
- (C) 10h.
- (D) 09h40min.
- (E) 10h30min.

UTILIZE ESTE ESPAÇO PARA CÁLCULOS

Questão 07. A origem do nome de São José das Missões está ligada à fé de seus primeiros moradores durante as discussões para a construção da primeira capela local. Segundo os registros históricos da cidade, o nome foi escolhido para homenagear qual figura religiosa?

- (A) Um santo jesuíta que catequizou os indígenas da região.
- (B) O primeiro bispo a visitar as terras da antiga Palmeira.
- (C) São José, o padroeiro escolhido em homenagem ao pai de Jesus Cristo.
- (D) Um santo tropeiro muito popular no século dezenove.
- (E) O padroeiro original da cidade de Rio Pardo.

Questão 08. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) define o gentílico para identificar as pessoas naturais de cada município do país. Como é chamada oficialmente a pessoa que nasce no território de São José das Missões?

- (A) São-joseense.
- (B) Missioneiro-josefino.
- (C) São-missioneiro.
- (D) São-josezense.
- (E) Josefino-das-missões.

Questão 09. Conhecer os municípios vizinhos é fundamental para entender a geografia de uma localidade, que, neste caso, está situada ao norte do Estado do Rio Grande do Sul. Segundo as informações territoriais de São José das Missões, quais municípios fazem limite direto ao Oeste com a cidade?

- (A) Palmeira das Missões e São Pedro das Missões.
- (B) Sagrada Família e Novo Xingu.
- (C) Sarandi e Novo Barreiro.
- (D) Carazinho e Passo Fundo.
- (E) Constantina e Rio Pardo.

LEGISLAÇÃO

Questão 10. A soberania popular, conforme determinado pela Lei Orgânica, será exercida com igual direito para todos, pelo voto direto e secreto e nos termos da lei, mediante, por exemplo:

- I. Participação popular.
- II. Iniciativa popular.
- III. Sorteio popular.

Está(ão) CORRETA(S):

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II e III.
- (C) I, II e III.
- (D) Apenas I e II.
- (E) Apenas III.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 11. Analise as partes que seguem, conforme Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município: Posse é a aceitação expressa das atribuições, dos deveres e das responsabilidades inerentes ao cargo público (**1ª parte**), sendo que deve se dar no prazo de até quinze dias contados da data de publicação do ato de nomeação (**2ª parte**), podendo, independentemente de pedido, ser prorrogado por igual período (**3ª parte**).

Acerca das partes, pode-se afirmar que:

- (A) Apenas a 1ª parte está incorreta.
- (B) Apenas a 2ª parte está incorreta.
- (C) Apenas a 3ª parte está incorreta.
- (D) Apenas a 1ª parte está correta.
- (E) Apenas a 2ª parte está correta.

Questão 12. Analise o texto a seguir, de acordo com a Lei Orgânica:

É assegurado a todo o habitante do Município de São José das Missões, nos termos constitucionais e da Lei Orgânica, o direito ao trabalho, ao lazer, à educação, à saúde, à segurança, à previdência social, à proteção, à maternidade, à infância, à assistência aos desamparados, à agricultura, à liberdade religiosa, ao transporte, à habitação, ao meio ambiente equilibrado e à proteção social.

Acerca do texto, pode-se afirmar que ele está:

- (A) Plenamente adequado, visto que observa a legislação municipal vigente.
- (B) Parcialmente adequado, visto que não se assegura liberdade religiosa, pois todo cidadão deve ter uma religião.
- (C) Parcialmente adequado, visto que não se deve assegurar proteção à maternidade, pois deve haver o direito a ser mãe.
- (D) Parcialmente adequado, visto que o rol citado não é assegurado a todo habitante, mas àqueles que votaram no Prefeito eleito.
- (E) Plenamente inadequado, visto que em nada observa a legislação municipal vigente.

Questão 13. Quantos dos seguintes itens apresentam requisitos básicos para ingresso no serviço público municipal, conforme Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município? **I.** Ter escolaridade superior à mínima exigida para o preenchimento do cargo; **II.** Ter idade mínima de dezesseis anos; **III.** Estar quite com quaisquer dívidas financeiras públicas ou privadas; **IV.** Gozar de boa saúde física e mental, sem necessidade de comprovação.

- (A) Nenhum deles.
- (B) Apenas 1 deles.
- (C) Apenas 2 deles.
- (D) Apenas 3 deles.
- (E) Todos os 4.

Questão 14. O atendimento telefônico exige concentração e cordialidade, pois transmite a imagem da instituição. Durante uma chamada, o Telefonista deve adotar certas regras de conduta para um atendimento de qualidade. Em relação a isso, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Atender a chamada após o quinto toque e deixar o cidadão em espera prolongada.
- (B) Iniciar a conversa perguntando "Quem gostaria?" ou "Quem fala?" em tom ríspido.
- (C) Ter sempre à mão caneta e papel para anotar eventuais recados da população.
- (D) Interromper a chamada constantemente para conversar com outros colegas de trabalho.
- (E) Mastigar alimentos discretamente enquanto ouve as demandas do cidadão ao telefone.

Questão 15. A Administração Pública e os servidores públicos devem seguir regras e princípios fundamentais na prestação de serviços à comunidade. Em relação a isso, analise as assertivas a seguir:

- I.** O atendimento deve ser ético, imparcial, cordial e sem qualquer tipo de discriminação.
- II.** O servidor que atende ao público deve ser proativo apenas quando estiver sendo supervisionado.
- III.** O princípio da eficiência implica agir com rapidez, presteza e rendimento na resolução de demandas.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

Questão 16. A comunicação eficaz é essencial no atendimento ao público. Barreiras ou ruídos de diferentes origens podem impedir o entendimento correto da mensagem transmitida. Com base nisso, analise as assertivas a seguir, julgando-as V, se Verdadeiras, ou F, se Falsas:

- () As barreiras tecnológicas incluem defeitos em canais, como telefones com chiado e falhas de ligação.
- () O uso excessivo de gírias e jargões na fala facilita a compreensão da mensagem pelo cidadão.
- () Falar rápido, mastigar ou elevar excessivamente o tom de voz ajudam a melhorar a comunicação telefônica.

Qual alternativa preenche, CORRETAMENTE, de cima para baixo, os parênteses acima?

- (A) V - V - V.
- (B) V - F - F.
- (C) F - V - F.
- (D) F - F - V.
- (E) V - F - V.

Questão 17. Na gestão de documentos, o ciclo vital é a sucessão de fases por que passam os arquivos na instituição. O arquivo _____ é o conjunto de documentos de uso e consulta frequente. O arquivo _____ guarda documentos que aguardam destinação final, enquanto o arquivo _____ preserva documentos em caráter definitivo por seu valor histórico.

Preenche, CORRETA e respectivamente, as lacunas:

- (A) corrente - intermediário - permanente.
- (B) permanente - inativo - corrente.
- (C) central - morto - intermediário.
- (D) corrente - morto - histórico.
- (E) setorial - central - inativo.

Questão 18. A transferência de ligações é uma rotina comum para o cargo de Telefonista, exigindo agilidade e presteza na condução. Considerando isso, analise as assertivas a seguir, julgando-as V, se Verdadeiras, ou F, se Falsas:

- () Antes de transferir a ligação para o ramal desejado, deve-se avisar o interlocutor com cordialidade.
- () É plenamente indicado deixar o cidadão esperando na linha por longos períodos sem dar nenhum retorno.
- () Se o responsável procurado não estiver presente, o Telefonista deve perguntar quem liga e anotar os dados para recado.

Qual alternativa preenche, CORRETAMENTE, de cima para baixo, os parênteses acima?

- (A) V - V - V.
- (B) V - F - F.
- (C) F - F - V.
- (D) V - F - V.
- (E) F - V - F.

Questão 19. No serviço público, o servidor frequentemente precisa lidar com reclamações, o que exige preparo emocional e técnico para resolver conflitos. Com base nisso, analise as assertivas a seguir:

- I. O atendente deve ouvir a reclamação com bastante atenção, interesse e de forma neutra, demonstrando empatia.
- II. É indicado assumir imediatamente uma postura defensiva e argumentar de volta que a culpa é exclusiva do cidadão.
- III. As reclamações devem ser bem acolhidas e vistas sempre como valiosas oportunidades para melhorar a imagem da organização.

Está CORRETO o que se afirma em:

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas III.
- (C) Apenas I e II.
- (D) Apenas I e III.
- (E) I, II e III.

Questão 20. Em situações de urgência na repartição, o Telefonista pode se deparar com uma pessoa sofrendo uma crise de convulsão (contrações violentas dos músculos). Acerca disso, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) Deve-se colocar imediatamente um objeto rígido entre os dentes do acidentado.
- (B) É recomendável jogar água fria no rosto da vítima para que ela desperte mais rápido.
- (C) A vítima deve ser contida à força, de forma bruta, para evitar que ela se movimente.
- (D) Pode-se dar água, chá ou café para a vítima beber durante as contrações musculares.
- (E) Deve-se proteger a cabeça da vítima e afrouxar suas roupas no pescoço e na cintura.