AMOSTRA GRÁTIS

Apostila Câmara de Colíder 2026 · Telefonista

INEPAM

Você vai folhear 24 páginas da apostila completa, que tem mais de 190. São páginas de verdade, do jeito que saíram da montagem. Escolhemos a abertura, o começo de uma matéria do início ao fim do primeiro assunto, as pegadinhas e a matéria que mais pesa na sua prova.

193	6	40
páginas na apostila completa	matérias do edital	questões no simulado final

1. Comece pelo concurso em números e pelo ciclo de estudos: é o plano de voo.
2. Olhe o checklist do edital. Cada item aponta a página em que está.
3. Leia o começo da primeira matéria e tente as questões de treino antes do gabarito.
4. Repare nas páginas de pausa: elas mostram o tamanho do que ficou de fora.

ESSENCIAL CONCURSOS

APOSTILA ESTRATÉGICA

PÓS-EDITAL

Câmara de Colíder 2026

CARGO

Telefonista

Banca INEPAM

Cobre as 6 matérias do conteúdo programático deste edital, item a item, com a teoria, as pegadinhas da banca e questões resolvidas em cada bloco.

O QUE VOCÊ VAI ESTUDAR

Língua Portuguesa · Matemática · Atendimento Telefônico e Recepção · Atendimento ao Público e Comunicação · Relações Humanas, Hierarquia e Ética · Segurança no Trabalho e Zelo pelo Patrimônio

EDIÇÃO 2026

Apresentação

Esta apostila reúne, em um só material, tudo o que cai no edital deste concurso. São 6 matérias condensadas nos pontos que mais aparecem em prova: a teoria essencial, as pegadinhas mais comuns e questões selecionadas com comentário direto.

A ideia é simples. A banca cobra coisas previsíveis. Esta apostila te entrega o que importa, sem firula, sem decoreba.

Como aproveitar melhor

Use o ciclo de estudos, logo depois do sumário. Estudar todas as matérias em rotação gera mais retenção do que terminar uma matéria antes de começar outra. Você lembra mais.

Faça as questões comentadas com lápis na mão, sem olhar o gabarito. Só depois leia o comentário. O gabarito vem por último, sem destaque, justamente para você não se enganar: ou sabe ou não sabe.

O simulado final é a sua autoavaliação. Faça em condição de prova: cronômetro, sem consulta, sem pausa. O gabarito está no fim, sem comentários. Quem precisa de comentário detalhado de cada questão usa o caderno de questões da Essencial.

O concurso em números

O retrato do que você vai enfrentar: vagas, investimento, o peso de cada matéria e as datas que não podem passar. Repare no peso das questões: cada acerto na prova objetiva rende pontos, então priorize as matérias de maior peso no cronograma.

cadastro de reserva	R$ 1.621,00	40 horas semanais	Ensino fundamental completo	R$ 60,00
VAGAS	SALÁRIO	JORNADA	ESCOLARIDADE	TAXA

Prova objetiva · 40 questões, 100 pontos

DISCIPLINA	QUESTÕES	PESO	PONTOS
Língua Portuguesa	10	2,5	**25**
Matemática	5	2,5	**12.5**
Conhecimentos Específicos	25	2,5	**62.5**
Total	**40**		**100**

Regras da prova

Formato	Múltipla escolha, 5 alternativas (A a E)
Para ser aprovado	50 pontos na prova objetiva

Datas que importam

Publicação do edital	30/10/2026
Inscrições	10/11 a 03/12/2026 (até 16h)
Prova objetiva	20/12/2026 (portões fecham às 9h)
Gabarito preliminar	21/12/2026
Classificação	12/01/2027
Homologação	22/01/2027

Sumário

Apostila com 6 matérias do edital. A coluna de questões mostra quantas das 40 questões da prova objetiva cada bloco cobre. As estrelas resumem esse peso (mais estrelas, mais cai). * Divisão nossa: o edital dá essas questões em grupo, sem separar por assunto, e a conta por bloco é a nossa leitura da ementa (ver o Ciclo de Estudos).

Blocos da apostila

BLOCO	MATÉRIA	QUESTÕES	PESO	PÁGINA
01	Língua Portuguesa	10	★★★	11
	Fonética e Fonologia			13
	Ortografia e Acentuação Gráfica			16
	Interpretação, Tipologia e Gêneros			29
	Relações Semânticas			38
	Sentido Próprio e Figurado e Figuras de Linguagem			41
02	Matemática	5	★★	51
	Números Naturais, Sistemas de Numeração e Problemas com as Quatro Operações			53
	Operações, Frações e Divisibilidade			59
	Razão, Proporção e Regra de Três			69
	Porcentagem e Juros			77
	Sistemas de Medidas e Volumes			87
03	Atendimento Telefônico e Recepção	10*	★★★	98
	Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais			100
	Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública			106
	Recepção e correspondência: recebimento, registro, triagem e encaminhamento de correspondência e de visitantes, agenda e protocolo			112
04	Atendimento ao Público e Comunicação	6*	★★	118
	Qualidade no Atendimento ao Público			120
	Comunicação Organizacional			125
	Comunicação verbal e não verbal no trabalho: elementos, barreiras, ruídos, escuta ativa, linguagem corporal e atendimento			128
05	Relações Humanas, Hierarquia e Ética	6*	★★	138
	Relações interpessoais no trabalho: percepção, empatia, cooperação, feedback e postura profissional			140
	Organização do Trabalho na Repartição Pública: Agenda, Equipamentos, Suprimentos e Relações no Trabalho			145
	Ética e Moral: Fundamentos, Princípios e Valores			152
	Ética Aplicada ao Serviço Público			161
06	Segurança no Trabalho e Zelo pelo Patrimônio	3*	★	170
	Segurança no trabalho, EPI e primeiros socorros; ética, relações interpessoais, atendimento ao público e zelo pelo patrimônio			172
S	Simulado Final · Gabarito ao final	—	—	178

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

Ciclo de Estudos

Ciclo não é agenda. Aqui não existe matéria de segunda-feira nem hora marcada, e sim uma **fila de 30 blocos de 1 hora**. Você faz o próximo bloco da fila, marca, e na vez seguinte continua de onde parou. Quando a fila acaba, o ciclo recomeça. É esse giro que faz lembrar, porque quem termina uma matéria antes de abrir a outra esquece a primeira só pelo tempo que passou. Estudando 30h por semana, a volta dura uma semana. Estudando a metade, dura duas, e está igualmente certo.

O edital dá 25 das 40 questões a "Conhecimentos Específicos" sem dividi-las por matéria. A divisão entre as quatro matérias específicas abaixo é a nossa leitura da ementa, feita para você planejar o estudo, e não um dado do edital.



↑ uma volta inteira = 30 h. O tamanho de cada faixa é o peso dela na sua prova. Risque um quadrinho a cada bloco de 1 hora.

Uma volta do ciclo · 30h (distribuídas pelo peso da matéria na prova e pela dificuldade dela)

Atendimento Telefônico e Recepção	25% da prova	**9h**	☐☐☐☐☐☐☐☐☐
Português	25% da prova	**7h**	☐☐☐☐☐☐☐
Atendimento ao Público e Comunicação	15% da prova	**4h**	☐☐☐☐
Relações Humanas, Hierarquia e Ética	15% da prova	**4h**	☐☐☐☐
Matemática	12% da prova	**4h**	☐☐☐☐
Segurança no Trabalho e Zelo pelo Patrimônio	8% da prova	**2h**	☐☐

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

A fila do ciclo

Estude na ordem, de cima para baixo, coluna por coluna. Cada bloco tem 1 hora, sendo 50 minutos focados e 10 de pausa. A cada 4 blocos, faça uma pausa longa de 30 minutos.

Nº	MATÉRIA	Nº	MATÉRIA	Nº	MATÉRIA	Nº	MATÉRIA
01	Atendimento	09	Atendimento	17	Matemática	25	Atendimento
02	Português	10	Português	18	Atendimento	26	Matemática
03	Matemática	11	Matemática	19	Atendimento	27	Atendimento
04	Atendimento	12	Atendimento	20	Português	28	Relações Humanas
05	Relações Humanas	13	Atendimento	21	Relações Humanas	29	Português
06	Atendimento	14	Relações Humanas	22	Atendimento	30	Atendimento
07	Português	15	Português	23	Segurança		
08	Segurança	16	Atendimento	24	Português		

como girar

1. **Como girar.** Marque o bloco assim que terminar. Se o dia rendeu uma hora, você avançou um bloco. Se rendeu cinco, avançou cinco. Não escolha pela vontade do dia, porque a ordem existe justamente para que nenhuma matéria fique para trás. Precisa de um ciclo menor? Tire horas das matérias de menor peso, sem zerar nenhuma. Precisa de um maior? Some horas às do topo da lista. Toda matéria entra em toda volta.
2. **Revisão e simulado.** Ao fechar cada volta, gaste um bloco relendo os quadros-síntese, com atenção aos seus pontos fracos. A cada 2 ou 3 voltas, dedique uma manhã ao simulado final desta apostila, cronometrado, sem consulta e com o resultado registrado.
3. **Caderno de erros.** Anote toda questão que errar com o motivo (não sabia, confundiu conceitos ou foi desatenção) e o tópico. Releia antes de cada simulado e ao fim de cada volta. É aí que estão os maiores ganhos de pontuação.

da volta à prova

1. **Até 30 dias antes da prova.** O ciclo segue como está, com assunto novo em toda volta. O objetivo é passar por todo o conteúdo programático pelo menos uma vez antes da reta final.
2. **Nos últimos 30 dias.** Pare de abrir assunto novo. Cada bloco do ciclo vira revisão daquela matéria: o quadro-síntese, as pegadinhas, o resumo do fim do bloco e as questões de treino que você errou. A ordem da fila continua a mesma.
3. **Uma vez por semana.** Faça um simulado completo no horário da prova e com o tempo dela. Corrija no mesmo dia e passe cada erro para o caderno, com o motivo.
4. **Na última semana.** Só o caderno de erros, os resumos e descanso. A véspera não é dia de aprender, é dia de lembrar o que você já sabe.

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

Checklist do Edital

São **29 itens** no conteúdo programático, e é por eles que a banca monta a prova. Esta é a sua folha de controle: marque a primeira caixa quando estudar o item e a segunda quando revisar. O que ficar sem marca é exatamente o que ainda pode custar uma questão.

Como usar. O texto de cada linha é o do edital, sem reescrita, para você reconhecer a redação oficial. Logo abaixo dele está **onde estudar**: as partes desta apostila que ensinam aquele item, com a página (clique para ir direto). O edital resume a matéria em poucos itens e a apostila a ensina em mais partes (21 no total), por isso um item pode ter várias partes, e nenhuma parte fica de fora da lista. Marque o item quando tiver estudado todas as partes dele. Volte aqui ao fim de cada sessão de estudo, e não só na véspera.

Língua Portuguesa · pág. 11 · 4 itens do edital · 5 partes na apostila

ESTUDEI	REVISEI	ITEM DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
☐	☐	Interpretação de textos. → Parte 03 · Interpretação, Tipologia e Gêneros · p. **29**
☐	☐	Significado das palavras. → Parte 02 · Ortografia e Acentuação Gráfica · p. **16** → Parte 04 · Relações Semânticas · p. **38** → Parte 05 · Sentido Próprio e Figurado e Figuras de Linguagem · p. **41**
☐	☐	Identificação de vogais e consoantes. → Parte 01 · Fonética e Fonologia · p. **13**
☐	☐	Escritas corretas. → Parte 02 · Ortografia e Acentuação Gráfica · p. **16**

Matemática · pág. 51 · 4 itens do edital · 5 partes na apostila

ESTUDEI	REVISEI	ITEM DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
☐	☐	Operações fundamentais: adição, subtração, multiplicação e divisão. → Parte 01 · Números Naturais, Sistemas de Numeração e Problemas com as Quatro Operações · p. **53** → Parte 02 · Operações, Frações e Divisibilidade · p. **59**
☐	☐	Juros simples. → Parte 04 · Porcentagem e Juros · p. **77**
☐	☐	Sistema métrico decimal: unidades de medida (comprimento, massa e capacidade); transformações de unidades. → Parte 05 · Sistemas de Medidas e Volumes · p. **87**
☐	☐	Razão e proporção. → Parte 03 · Razão, Proporção e Regra de Três · p. **69**

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

Conhecimentos Específicos — Telefonista · pág. 98 · 21 itens do edital · 3 partes na apostila

ESTUDEI	REVISEI	ITEM DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
☐	☐	Eficiência no uso do telefone: uso da voz, vocabulário, informações confidenciais, recados. → Parte 01 · Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais · p. **100**
☐	☐	Qualidade no atendimento ao público. → Parte 01 · Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais · p. **100** → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106** → Bloco 04 · Parte 01 · Qualidade no Atendimento ao Público · p. **120**
☐	☐	Comunicação verbal. → Bloco 04 · Parte 02 · Comunicação Organizacional · p. **125** → Bloco 04 · Parte 03 · Comunicação verbal e não verbal no trabalho: elementos, barreiras, ruídos, escuta ativa, linguagem corporal e atendimento · p. **128**
☐	☐	Normas de atendimento ao público. → Parte 01 · Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais · p. **100** → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106**
☐	☐	Processos de comunicação. → Parte 01 · Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais · p. **100** → Bloco 04 · Parte 02 · Comunicação Organizacional · p. **125** → Bloco 04 · Parte 03 · Comunicação verbal e não verbal no trabalho: elementos, barreiras, ruídos, escuta ativa, linguagem corporal e atendimento · p. **128**
☐	☐	Recebimento e encaminhamento de correspondência. → Parte 03 · Recepção e correspondência: recebimento, registro, triagem e encaminhamento de correspondência e de visitantes, agenda e protocolo · p. **112**
☐	☐	Manuseio e utilização de ferramentas, produtos e materiais de trabalho. → Parte 03 · Recepção e correspondência: recebimento, registro, triagem e encaminhamento de correspondência e de visitantes, agenda e protocolo · p. **112**
☐	☐	Zelo pelo patrimônio público. → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106** → Bloco 06 · Parte 01 · Segurança no trabalho, EPI e primeiros socorros; ética, relações interpessoais, atendimento ao público e zelo pelo patrimônio · p. **172**
☐	☐	Operação com PABX: conhecimento de equipamento comum da mesa operadora, características técnicas de funcionamento. → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106**
☐	☐	Telefones úteis. → Parte 01 · Atendimento telefônico: uso da voz, vocabulário, etiqueta, recados e informações confidenciais · p. **100** → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106**
☐	☐	Ligações e operações telefônicas. → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106**
☐	☐	DDD. → Parte 02 · Ligações e operações telefônicas: PABX e mesa operadora, ramais, transferência, DDD, DDI, chamadas a cobrar e telefones de utilidade pública · p. **106**

PAUSA NA AMOSTRA

O checklist segue com cada item do conteúdo programático e a página em que ele está na apostila.

01

MATÉRIA 01

Língua Portuguesa

O português que a ementa do nível fundamental pede: leitura e interpretação de textos, o significado das palavras (sinônimos, antônimos, sentido próprio e figurado), as vogais, as consoantes e as sílabas, e a escrita correta das palavras, com ortografia e acentuação.

30
TÓPICOS COBERTOS

24
PEGADINHAS MAPEADAS

50
QUESTÕES RESOLVIDAS

Língua Portuguesa

O que cai e o que ignorar

Português aparece em praticamente toda prova e é a matéria **mais previsível**: cai sempre nos mesmos lugares. Cada subseção abaixo trata de um ponto do conteúdo programático, com a regra, o exemplo e a armadilha que se repete.

Onde está o núcleo do que aprova. Em poucos temas que se repetem em qualquer banca: interpretação de texto, ou seja, distinguir o que o texto diz do que o candidato acha; a vírgula na pontuação; a concordância do verbo com o sujeito; regência e crase; e a análise das classes de palavras em contexto.

Como a armadilha costuma vir. Com aparência simples: trocar "houve" por "houveram", pôr crase antes de palavra masculina, chamar de explicativa uma oração que é restritiva, classificar um advérbio como adjetivo. São erros que passam despercebidos em leitura rápida, e é por isso que cada pegadinha aqui vem destacada em vermelho.

Como usar esta matéria. Cada parte abre pelo conceito, dizendo o que é e para que serve, mostra a regra com um exemplo trabalhado e fecha com questões de treino. A regra prática vale para tudo: entenda a lógica uma vez, aplique em três exemplos, e a questão vira ponto garantido.

Recorrência por tópico

PARTE	FREQUÊNCIA	FOCO
Fonética e fonologia	★★★☆☆	Fonema x letra, ditongo x hiato, dígrafo x encontro consonantal
Ortografia e acentuação	★★★★★	Grafia correta, porquês, acento das oxítonas/paroxítonas, mudanças do Acordo
Interpretação e tipologia	★★★★★	Explícito x implícito, extrapolação, tipo x gênero, funções da linguagem
Relações semânticas	★★★★☆	Sinônimo e antônimo no contexto, hiperônimo x hipônimo
Sentido figurado e figuras	★★★★☆	Denotação x conotação, metáfora x metonímia, ironia, eufemismo

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

01 SUBSEÇÃO **Fonética e Fonologia**

Fonema, letra e a contagem que a banca cobra

Fonema é a menor unidade de som que distingue palavras, o que muda "pato" de "gato". **Letra**, ou grafema, é o sinal escrito que representa esse som.

Fonética estuda o som físico, produzido pela boca. **Fonologia** estuda o fonema como unidade abstrata do sistema da língua.

A pegadinha nasce daqui: número de letras nem sempre é igual a número de fonemas.

Uma letra pode valer dois fonemas. O "x" de "táxi" soa /ks/, logo "táxi" tem 4 letras e 5 fonemas.

Duas letras podem valer um fonema só. É o dígrafo: "carro" tem 5 letras e 4 fonemas, porque "rr" é um som só.

E há letra sem som nenhum, como o "h" inicial: "hoje" tem 4 letras e 3 fonemas.

em uma frase

Conte fonemas pelo som, não pela letra. "X" pode contar por dois, dígrafo conta por um, "h" inicial e "u" mudo não contam.

Contagem letra a letra

PALAVRA	LETRAS	FONEMAS	MOTIVO
táxi	4	5	o "x" vale /ks/, dois fonemas
carro	5	4	o dígrafo "rr" vale um fonema
hoje	4	3	o "h" inicial não tem som
guerra	6	4	"u" mudo (não conta) e "rr" (um fonema)

PEGADINHA CLÁSSICA

O "x" não tem um valor fixo: soa /ks/ ("fixo", "táxi"), /s/ ("máximo", "auxiliar", "trouxe"), /z/ ("exame", "exato") ou /ch/ ("xícara", "bruxa", "enxame"). Não há regra dedutível, é memória de exemplos. A banca põe "auxiliar" achando que você vai marcar /ks/ como em "táxi", mas ali o "x" soa /s/.

Encontros vocálicos: ditongo, hiato e tritongo

Encontro vocálico é a sequência de vogais e semivogais numa palavra. Divide-se em três casos que a banca adora confundir.

Ditongo. Duas vogais, sendo uma semivogal, na mesma sílaba: "pai", "história", "céu".

Hiato. Duas vogais em sílabas diferentes: "sa-í-da", "sa-ú-de", "pa-ís".

Tritongo. Semivogal mais vogal mais semivogal na mesma sílaba: "Pa-ra-guai", "sa-guão".

O ditongo ainda se subdivide. É **crescente** quando a semivogal vem antes da vogal, como em "his-tó-ria", e **decrescente** quando a vogal vem antes da semivogal, como em "pai".

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

O único teste seguro para separar ditongo de hiato é fazer a divisão silábica: mesma sílaba é ditongo, sílabas diferentes é hiato.

em uma frase

Mesma sílaba é ditongo, sílabas diferentes é hiato. Não confie no acento, faça a divisão silábica.

PEGADINHA CLÁSSICA

"Família" parece ter hiato porque tem duas vogais seguidas ("i" e "a"), mas "fa-mí-lia" tem ditongo crescente (as vogais ficam na mesma sílaba). Já "saúde" é hiato ("sa-ú-de"), mesmo tendo o acento. O acento marca a tonicidade, não define o hiato.

Dígrafo x encontro consonantal e a divisão silábica

Dígrafo é duas letras que representam um único fonema. Consonantais: "ch", "lh", "nh", "rr", "ss", "sc", "sç", "xc". Vocálicos nasais: "am", "en", "im" e semelhantes.

Encontro consonantal é duas consoantes com dois fonemas distintos: "pra-to", "ad-vo-ga-do".

A diferença é quantos sons. No dígrafo, as duas letras valem um som. No encontro, cada consoante vale o seu.

Cuidado com "gu" e "qu". Quando o "u" é mudo, como em "guerra" e "quilo", forma dígrafo. Quando o "u" é pronunciado, como em "água" e "quando", não é dígrafo: o "u" vira semivogal e forma ditongo.

Na divisão silábica. Os dígrafos "ch", "lh", "nh" e "gu"/"qu" com u mudo **não se separam**, como em "a-cho" e "mi-nha". Já "rr", "ss", "sc" e "xc" **sempre se separam**, como em "car-ro", "pás-sa-ro" e "ex-ce-len-te", apesar de valerem um fonema.

Dígrafo x encontro consonantal

CASO	FONEMAS	SEPARA NA SÍLABA?	EXEMPLO
Dígrafo ch, lh, nh	1	não separa	a-cho, ma-lha, ba-nho
Dígrafo rr, ss, sc, xc	1	separa	car-ro, pás-sa-ro, ex-ce-lente
Encontro perfeito	2	não separa	pra-to, blu-sa, flor
Encontro imperfeito	2	separa	ad-vo-ga-do, rit-mo, ap-to

Questões treino · Fonética e Fonologia

01 Hífen obrigatório

Assim como ocorre com a palavra quebra-mar, emprega-se obrigatoriamente o hífen, de acordo com o sistema ortográfico vigente, em

A) casa-comercial

B) linha-de-passe

C) peixe-espada

D) pedra-fundamental

E) sala-de-jantar

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

02 Valor do "x"

Assinale a alternativa em que a letra "x" tem valor fonético de /z/.

A) fixo

B) exame

C) xícara

D) máximo

E) tórax

03 Ditongo crescente

Assinale a alternativa que contém um ditongo crescente (semivogal seguida de vogal, na mesma sílaba).

A) pai

B) herói

C) história

D) céu

E) noite

04 Semivogal

Assinale a alternativa em que a letra "i" funciona como semivogal.

A) vida

B) pai

C) juiz

D) dia

E) ninho

05 Encontro consonantal

Assinale a alternativa em que há encontro consonantal imperfeito (disjunto), ou seja, em que as duas consoantes ficam em sílabas diferentes.

A) prato

B) blusa

C) advogado

D) flor

E) cravo

GABARITO COMENTADO

01 *Gabarito: C. Nome de espécie da botânica ou da zoologia leva hífen: peixe-espada, couve-flor, bem-te-vi. As outras quatro são locuções comuns, e o Acordo as escreve separadas, sem hífen.*

02 **B** *"Exame" soa /z/. "Fixo" e "tórax" soam /ks/, "máximo" soa /s/, "xícara" soa /ch/.*

03 **C** *"His-tó-ria": a semivogal "i" vem antes da vogal "a". Os demais são decrescentes (vogal antes da semivogal).*

04 **B** *Em "pai" o "i" integra o ditongo sem ser núcleo da sílaba (semivogal). Em "juiz" há hiato (ju-iz), e em "vida" o "i" é vogal-núcleo.*

05 **C** *Em "ad-vo-ga-do" o "d" e o "v" se separam na divisão silábica, o que caracteriza o encontro imperfeito. Nas demais, as duas consoantes ficam na mesma sílaba (pra-to, blu-sa, flor, cra-vo).*

02 SUBSEÇÃO **Ortografia e Acentuação Gráfica**

Grafia correta e palavras que a banca troca

Ortografia é a parte da língua que fixa a grafia correta das palavras, definida oficialmente pelo **VOLP**, o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, da Academia Brasileira de Letras.

O que a prova cobra. Reconhecer a forma certa entre grafias erradas plantadas de propósito. Não há regra para tudo: boa parte é memória das palavras que costumam ser trocadas.

As mais cobradas. Escreve-se "estender", com S, e não "extender"; "esperto", e não "experto"; "quiseram", com S; "companhia", com NH; "privilégio", com I na primeira sílaba, e não "previlégio"; "meritíssimo", do radical de mérito, e não "meretíssimo"; e "aptidão", sem I antes do T.

Certo x errado (as mais cobradas)

FORMA CORRETA	ERRO PLANTADO
estender, esperto, quiseram	extender, experto, quizeram
privilégio, cérebro, aptidão	previlégio, célebro, apitidão
companhia, meritíssimo, pátio	compania, meretíssimo, páteo
áureo (dourado), beneficência	áurio, beneficiência

PEGADINHA CLÁSSICA

O plural de "guarda-municipal" é "guardas-municipais" (as duas partes variam, porque "guarda" é substantivo). Não confunda com "guarda-chuva", em que "guarda" é verbo e só o segundo elemento varia: "guarda-chuvas". A banca oferece "guarda-municipais" (sem variar a primeira) como se fosse certo.

Os quatro "porquês" e outras confusões

Este é o **campeão de erro** em qualquer prova. São quatro formas com usos distintos.

Por que, separado e sem acento, abre perguntas, diretas ou indiretas: "Por que você faltou?", "Não sei por que ele foi".

Por quê, separado e com acento, fecha frase antes de ponto: "Você faltou por quê?".

Porque, junto e sem acento, é conjunção que responde ou explica, e equivale a "pois": "Faltei porque adoeci".

Porquê, junto e com acento, é substantivo, vem com artigo e significa "a razão": "Não sei o porquê da falta".

Outra confusão frequente. "Onde" indica lugar fixo, como em "a cidade onde moro". "Aonde" indica movimento e pede verbo de deslocamento, como em "a cidade aonde vou".

Os quatro porquês

FORMA	USO	EXEMPLO
por que	pergunta (direta ou indireta)	Por que choveu? / Não sei por que choveu.
por quê	fim de frase, antes de pausa	Você saiu por quê?
porque	conjunção (= pois)	Saí porque estava tarde.
porquê	substantivo (= a razão)	Explique o porquê da saída.

PEGADINHA CLÁSSICA

"Acerca de" significa "a respeito de", não indica tempo. "Há cerca de" indica tempo passado (o verbo haver). "A cerca de" indica distância ou tempo futuro. Escrever "acerca de dois anos" (querendo dizer tempo) é erro: o certo é "há cerca de dois anos".

Regras de acentuação por tonicidade

O conceito primeiro. Toda palavra de duas sílabas ou mais tem uma **sílaba tônica**, a mais forte. Pela posição dela, a palavra é **oxítona**, tônica na última, **paroxítona**, na penúltima, que é a maioria, ou **proparoxítona**, na antepenúltima.

Oxítonas. Recebem acento quando terminam em A, E, O, seguidos ou não de S, e em EM ou ENS: "café", "você", "avó", "também", "parabéns".

Paroxítonas. São a maioria das palavras da língua, e por isso a maioria fica sem acento: "casa", "mesa", "jovem", "item". O acento fica para as terminações menos frequentes nessa posição. A lista do Acordo Ortográfico de 1990 (Base IX) é longa, e a banca cobra justamente as terminações que o aluno esquece: L, N, R, X e PS; Ã(S), ÃO(S), I(S), US, UM e UNS; e ditongo oral, seguido ou não de S.

Paroxítonas acentuadas: a lista completa

TERMINA EM	EXEMPLOS
L	fácil, útil, amável
N e ON(S)	hífen, pólen, próton, prótons, elétron
R	açúcar, caráter, revólver
X	tórax, látex, fênix
PS	bíceps, fórceps
Ã(S) e ÃO(S)	ímã, órfã, órfãs, órgão, órgãos, bênção
I(S)	júri, táxi, lápis, tênis
US	vírus, bônus, ônus
UM e UNS	álbum, fórum, álbuns
ditongo oral, seguido ou não de S	história, série, mágoa, jóquei, vôlei, túneis

Duas observações que a prova usa. Primeira: "história", "série" e "mágoa" terminam em ditongo crescente, e o Acordo as trata também como proparoxítonas aparentes (Base XI). O resultado é o mesmo pelos dois caminhos: levam acento. Segunda: o plural de "hífen" e de "pólen" perde o acento, "hifens" e "polens", porque a terminação ENS em paroxítona não se acentua, assim como "itens" e "jovens".

PAUSA NA AMOSTRA

Depois de Língua Portuguesa vem Matemática, em mais de 80 páginas. Agora, o começo de Atendimento Telefônico e Recepção, a matéria que mais pesa na sua prova (10 questões).

03

MATÉRIA 03 · CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento Telefônico e Recepção

O trabalho no telefone e na recepção da Câmara: uso da voz, vocabulário e etiqueta ao telefone, recados e informações confidenciais, a operação do PABX e da mesa operadora, ramais e transferências, as ligações DDD e DDI, os telefones de utilidade pública, e o recebimento, o registro e o encaminhamento de correspondência e de visitantes.

13
TÓPICOS COBERTOS

18
PEGADINHAS MAPEADAS

15
QUESTÕES RESOLVIDAS

Atendimento Telefônico e Recepção

O que cai e o que ignorar

Esta matéria é a **rotina de quem atende** o órgão público, no telefone e no balcão. A prova descreve uma situação do dia a dia (a ligação para alguém que está em reunião, o cidadão irritado na linha, o pedido do celular particular de um servidor, a transferência para outro setor, a ligação para outro estado, o visitante que diz ter horário marcado, o envelope marcado como confidencial) e pergunta qual é a conduta correta. O caminho começa no **atendimento telefônico** (voz, vocabulário, etiqueta, recados e sigilo), passa pela **operação do PABX e da mesa operadora**, com a discagem DDD e DDI, as chamadas a cobrar e os telefones de utilidade pública, e fecha na **recepção** de visitantes e de correspondência, com agenda e protocolo. A norma entra onde a prova a cobra: a **Resolução Anatel 749/2022** na discagem, a **Resolução Anatel 777/2025** na gratuidade das emergências, a **Lei 10.048/2000** nas prioridades e a **Constituição** no sigilo da correspondência.

A régua das bancas é a **conduta cortês, organizada e discreta**. As alternativas erradas costumam ser o atalho (guardar o recado de memória, mandar o visitante subir sem anunciar, abrir o envelope confidencial), a falta de educação disfarçada de simpatia ("querido", "minutinho", gerundismo), a exposição de quem não está ("ele foi ao médico") ou o número trocado (00 com 90, 190 com 197, 192 com 193, 100 com 180). Fique com a resposta que **identifica, registra, confirma e encaminha** ao setor competente, e que só informa o que é público. O fechamento reúne as pegadinhas campeãs e um resumo de véspera.

Recorrência por tema

TEMA	FREQUÊNCIA	FOCO
01 · Atendimento telefônico	Alta	Elementos da voz, vocabulário (senhor, sem gerundismo), etapas da ligação, recado completo e sigilo
02 · PABX, DDD, DDI e utilidade pública	Alta	Tronco × ramal, transferência com consulta, prefixos 0/00/90, CSP, DDD local em 2026, códigos 1XX
03 · Recepção, correspondência e protocolo	Média	Etapas do visitante, prioridades da Lei 10.048, agenda, ciclo da correspondência, sigilo e protocolo

"Tudo posso naquele que me fortalece." — Filipenses 4:13

PAUSA NA AMOSTRA

A apostila segue com as 6 matérias do edital.
No fim, o simulado no formato da prova.

Simulado Final

Chegou a hora de ensaiar o dia da prova. São 40 questões que passam por todas as matérias do edital, na ordem embaralhada, como você vai encontrar na banca. Trate este simulado como se valesse a vaga.

1. Separe cerca de **2h** num lugar tranquilo, sem celular e sem interrupções.
2. Marque suas respostas no **cartão-resposta** logo abaixo. Nada de anotar na questão.
3. **Não consulte** a apostila enquanto resolve. Chutou? Marque assim mesmo, como na prova.
4. No fim, confira pelo gabarito e volte com atenção nas matérias em que você mais errou.

CARTÃO-RESPOSTA

01	A B C D E	02	A B C D E	03	A B C D E	04	A B C D E
05	A B C D E	06	A B C D E	07	A B C D E	08	A B C D E
09	A B C D E	10	A B C D E	11	A B C D E	12	A B C D E
13	A B C D E	14	A B C D E	15	A B C D E	16	A B C D E
17	A B C D E	18	A B C D E	19	A B C D E	20	A B C D E
21	A B C D E	22	A B C D E	23	A B C D E	24	A B C D E
25	A B C D E	26	A B C D E	27	A B C D E	28	A B C D E
29	A B C D E	30	A B C D E	31	A B C D E	32	A B C D E
33	A B C D E	34	A B C D E	35	A B C D E	36	A B C D E
37	A B C D E	38	A B C D E	39	A B C D E	40	A B C D E

Questão 01

Seguem a mesma regra de acentuação as palavras

A) Araújo, inútil, física.

B) você, é, nós.

C) angústias, atrás, atribuídas.

D) decrépita, autocrítica, etária.

E) privilégio, sexagenário, média.

Questão 02

Um trabalhador, que realizaria a tarefa de construção de um muro em 15 dias, demorou 6 dias a mais por trabalhar duas horas a menos por dia. O número médio de horas trabalhadas por dia por esse trabalhador na construção do muro foi igual a

A) 5.

B) 5,5.

C) 6.

D) 6,5.

E) 7.

Questão 03

Na chamada a cobrar, a ligação é paga por

A) quem faz a ligação.

B) quem recebe a ligação.

C) metade por quem liga e metade por quem recebe.

D) pela operadora, sem custo para ninguém.

E) pelo órgão público, sempre que um dos lados for repartição.

Questão 04

A literatura contemporânea sobre comunicação pública destaca que a esfera pública, inicialmente concebida como espaço de diálogo e articulação cidadã, tem sido tensionada por limitações estruturais, pela influência da mídia tradicional e pela superficialidade argumentativa predominante nas redes sociais digitais. Esse cenário fragiliza a construção coletiva de sentido, dificulta a mediação entre interesses diversos e amplia a circulação de discursos pouco fundamentados, muitas vezes sustentados por fake news, julgamentos morais instantâneos ou agendas de grupos específicos. Considerando essas transformações, um dos principais desafios para a comunicação pública no âmbito da gestão pública e das redes organizacionais consiste em

A) reforçar a centralidade dos meios de comunicação tradicionais como árbitros legítimos do debate público.

B) priorizar a disseminação de mensagens governamentais sem a preocupação com retorno, para evitar controvérsias informacionais.

C) reconstruir espaços deliberativos capazes de promover participação qualificada, circulação imparcial da informação e engajamento cívico crítico.

D) transferir a responsabilidade pela mediação de conflitos para influenciadores digitais, ampliando o alcance do debate.

E) adotar estratégias comunicacionais voltadas à persuasão rápida, reduzindo a complexidade das mensagens para facilitar aceitação social.

FIM DA AMOSTRA

A amostra acaba aqui. A apostila segue por mais de 160 páginas.

- ✓ As 6 matérias do edital, na ordem do conteúdo programático
- ✓ Checklist do edital completo e ciclo de estudos pelo peso de cada matéria

PDF com download imediato · o arquivo é seu para sempre · 7 dias de garantia

essencialconcursos.com/apostilas