



CÂMARA MUNICIPAL DE CACOAL

TELEFONISTA

CÓDIGO DA PROVA

M04V
MANHÃ

Verifique se o código da Prova é o mesmo do seu cartão de respostas.

TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE DE MÁRIO QUINTANA PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

“A arte de viver é simplesmente a arte de conviver.”

ATENÇÃO

Tempo de duração da prova: 3 horas e 30 minutos, incluído o preenchimento do Cartão de Respostas.

Este caderno contém 50 questões de múltipla escolha, cada uma com 5 alternativas de resposta – A, B, C, D e E – conforme disposição abaixo:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor da questão
Língua Portuguesa	15	2
Ética e Conduta na Administração Pública	5	2
História e Geografia de Rondônia	5	2
Noções de Direito Administrativo e Constitucional	5	2
Informática Básica	5	2
Conhecimentos Específicos	15	2

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio. O Cartão de Respostas é personalizado, impossibilitando a substituição.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas. O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

Texto para responder às questões de 01 a 10.

Uma andorinha não faz verão

No domingo de sol anterior ao Dia de Finados, evitei a praia lotada e subi para um fresco nas Paineiras. Morei dez anos em São Conrado e, na época, costumava fazer o trajeto com frequência, mas desisti do programa, depois de dar com dois corpos desovados pelo caminho. Agora só arrisco a visita nos feriados, quando o parque se enche de gente.

A beleza do Rio é comparável à sua barbárie.

No último mirante, depois da terceira queda-d'água, o vento soprava forte, anunciando a virada de tempo na Guanabara. Dezenas de andorinhas aproveitavam a corrente de ar ascendente, impulsionando o voo num vertiginoso balé. Eu, conformada com as pernas, invejei a farra dos que nascem com asas. O espetáculo pontuou o fim do passeio.

Uma semana depois, esperando o sinal abrir no cruzamento da Lagoa, ao lado do Clube do Flamengo, fui surpreendida por uma andorinha solitária, que cruzou o para-brisa do carro a toda. Depois de driblar o trânsito, arriscando a vida num rasante pela via expressa, ela se meteu no vão entre o verde e o vermelho do sinal de pedestres do outro lado da rua.

Surpresa, percebi um resto de capim seco saindo da fresta do poste. Era um ninho em plena Avenida Eptácio Pessoa. Com tanta mata, tantas árvores e prédios altos na cidade, por que criar filhos num lugar tão desolado? Neurose urbana? Só pode ser.

Chocar ovos requer um planejamento requintado. É preciso encontrar um parceiro disposto, um endereço seguro e esmerar-se para juntar a palha. Não é algo que pega uma ave de surpresa, como uma contração fora de hora que te obriga a parir na estrada.

Que anomalia era aquela que fazia um casal de andorinhas trocar o êxtase das Paineiras pela tensão do asfalto? A solidão de uma esquina feia?

O delírio da passarinhada do alto da Tijuca não tinha nada de humano. Era um estado natural, como o das plantas e o das pedras, sem consciência ou sentido em si. Mas o ser do sinal de pedestres da esquina na Rodrigo de Freitas era um indivíduo escarrado, um quase parente. Ao vê-lo, eu me reconheci na sofreguidão de seu retorno para casa, no esforço de criar os filhos num ambiente inóspito, no risco e na ansiedade.

A andorinha aculturada sou eu.

Neste mês, o Brasil assassinou um rio e o El aterrorizou Paris. O mundo não anda nada hospitaleiro. Mesmo assim, ainda creio nos ninhos e nas revoadas.

Fernanda Torres. In: fernandatorresvejario1@gmail.com

Questão 01

De acordo com o texto, pode-se afirmar que:

- A) apesar da ironia que marca a frase “Neurose urbana?”, a autora se identifica com a ave do texto.
- B) no quarto parágrafo, o sujeito do verbo ARRISCAR é classificado como indeterminado.
- C) a cronista abandona a linguagem coloquial apropriada para uma crônica e desenvolve seu texto em tom formal.
- D) a autora se sente segura na cidade do Rio de Janeiro.
- E) pelo contexto, autora não demonstra qualquer familiaridade com a cidade em que mora.

Questão 02

A oração reduzida destacada em: “AO VÊ-LO, eu me reconheci na sofreguidão de seu retorno para casa...” pode ser desenvolvida, sem prejuízo de sentido, da seguinte forma:

- A) Se o visse.
- B) Apesar de tê-lo visto.
- C) Como o vi.
- D) Quando o vi.
- E) Ainda que o tenha visto.

Questão 03

Em: “É preciso ENCONTRAR UM PARCEIRO DISPOSTO...”, a oração destacada funciona como:

- A) aposto.
- B) predicativo.
- C) objeto direto.
- D) sujeito.
- E) objeto indireto.

Questão 04

O adjetivo INÓSPITO, na conclusão do oitavo parágrafo, foi empregado para caracterizar o ambiente:

- A) com más condições para habitação.
- B) cheio de árvores.
- C) natural.
- D) com vias de tráfego intenso.
- E) bastante hospitaleiro.

Questão 05

Em: "SURPRESA, percebi um resto de capim seco saindo da fresta do poste", o termo destacado exerce função de:

- A) predicativo do objeto.
- B) complemento nominal.
- C) predicativo do sujeito.
- D) adjunto adnominal.
- E) adjunto adverbial.

Questão 06

No trecho: "Eu, conformada com as pernas, invejei a farra dos que nascem com asas.", as vírgulas foram corretamente empregadas para:

- A) separar sujeito e predicado.
- B) separar elementos que desempenham a mesma função sintática.
- C) isolar o aposto.
- D) marcar a intercalação de oração subordinada.
- E) marcar a antecipação do adjunto adverbial.

Questão 07

Com relação à oração anterior, a conjunção destacada em: "Morei dez anos em São Conrado e, na época, costumava fazer o trajeto com frequência, MAS desisti do programa..." confere ideia de:

- A) explicação.
- B) oposição.
- C) alternância.
- D) adição.
- E) conclusão.

Questão 08

A concordância verbal em: "Dezenas de andorinhas aproveitavam a corrente de ar ascendente..." segue as regras da norma culta e continua correta em:

- A) Apareceu, na corrente de ar ascendente, dezenas de andorinhas.
- B) Surge, na corrente de ar ascendente, dezenas de andorinhas.
- C) Aproveita a corrente de ar ascendente dezenas de andorinhas.
- D) Havia, na corrente de ar ascendente, dezenas de andorinhas.
- E) Existe, na corrente de ar ascendente, dezenas de andorinhas.

Questão 09

Em: "impulsionando o voo num vertiginoso balé.", identifica-se uma figura de linguagem:

- A) antítese.
- B) catacrese.
- C) metáfora.
- D) eufemismo.
- E) elipse.

Questão 10

O verbo da oração "FUI SURPREENDIDA por uma andorinha solitária" encontra-se na voz passiva analítica. Ao ser passado para a voz ativa, deve assumir a forma:

- A) surpreendeu-me.
- B) surpreendera-me.
- C) surpreende-me.
- D) surpreendia-me.
- E) surpreenda-me.

Questão 11

Em: "fui surpreendida por uma andorinha solitária, QUE CRUZOU O PARA-BRISA DO CARRO A TODA.", a oração destacada classifica-se como:

- A) subordinada substantiva apositiva.
- B) coordenada sindética aditiva.
- C) subordinada adjetiva restritiva.
- D) coordenada sindética explicativa.
- E) subordinada adjetiva explicativa.

Questão 12

A oração destacada em: "Agora só arrisco a visita nos feriados, QUANDO O PARQUE SE ENCHE DE GENTE." expressa ideia de:

- A) tempo.
- B) causa.
- C) concessão.
- D) condição.
- E) consequência.

Questão 13

No período: “A BELEZA do Rio é comparável à sua BARBÁRIE.”, a autora aproxima os dois substantivos destacados, expressando:

- A) afinidade.
- B) contraste.
- C) finalidade.
- D) consequência.
- E) complementação.

Questão 14

Assinale a opção em que a classe gramatical da palavra destacada foi corretamente identificada entre parênteses.

- A) “Eu, conformada **COM** as pernas” (conjunção)
- B) “no vão **ENTRE** o verde e o vermelho do sinal” (conjunção)
- C) “que cruzou o para-brisa do carro **A** toda.” (artigo)
- D) “subi **PARA** um refresco nas Paineiras.” (verbo)
- E) “anunciando a **VIRADA** de tempo na Guanabara.” (substantivo)

Questão 15

A palavra destacada em: “Que anomalia era aquela **QUE** fazia um casal de andorinhas trocar o êxtase das Paineiras pela tensão do asfalto?” (sétimo parágrafo) funciona como elemento de coesão e retoma, no contexto, um substantivo expresso anteriormente. Esse substantivo é:

- A) anomalia.
- B) planejamento.
- C) parceiro.
- D) ave.
- E) palha.

ÉTICA E CONDUTA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**Questão 16**

Acerca dos direitos e deveres individuais e coletivos, previstos na Constituição Federal de 1988, assinale a assertiva correta.

- A) Conceder-se-á mandado de segurança sempre que alguém sofrer ou se achar ameaçado de sofrer violência ou coação em sua liberdade de locomoção, por ilegalidade ou abuso de poder.
- B) Constitui crime inafiançável e imprescritível a ação de grupos armados, civis ou militares, contra a ordem constitucional e o Estado Democrático.
- C) É violável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias.
- D) A lei considerará crimes inafiançáveis e insuscetíveis de graça ou anistia a prática da tortura, o tráfico ilícito de entorpecentes e o contrabando.
- E) A prisão ilegal será imediatamente relaxada pela autoridade policial.

Questão 17

Ao servidor público da Administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplica-se a seguinte disposição:

- A) Em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, inclusive para promoção por merecimento.
- B) Investido no mandato de Prefeito, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo.
- C) Investido no mandato de Vereador, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração.
- D) Para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se afastado estivesse.
- E) Tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função.

Questão 18

A modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto é denominada:

- A) concorrência.
- B) pregão.
- C) convite.
- D) tomada de preços.
- E) leilão.

Questão 19

O conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação, nos termos da Lei de acesso à informação (Lei Federal nº 12.527/2011), é denominado:

- A) disponibilidade.
- B) informação.
- C) autenticidade.
- D) tratamento da informação.
- E) documento.

Questão 20

No que tange ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, é vedado ao servidor público:

- A) exercer atividade profissional ética ou ligar o seu nome a empreendimentos de cunho respeitoso.
- B) retirar da repartição pública, mesmo que legalmente autorizado, qualquer documento, livro ou bem pertencente ao patrimônio público.
- C) utilizar os avanços técnicos e científicos ao seu alcance ou do seu conhecimento para atendimento do seu mister.
- D) apresentar-se embriagado no serviço habitualmente, excetuando-se quando fora do seu trabalho.
- E) prejudicar deliberadamente a reputação de outros servidores ou de cidadãos que deles dependam.

HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE RONDÔNIA**Questão 21**

O processo da Globalização não possui uma data exata de início, mas, para muitos autores, a década de 90 do século XX seria um momento importante na sua consolidação. Entre as alternativas a seguir, assinale a que apresenta a melhor característica sobre a Globalização.

- A) Fim do uso da língua inglesa como comunicação internacional.
- B) Surgimento de uma divisão bélica entre Estados Unidos e Rússia.
- C) Diminuição das trocas comerciais internacionais.
- D) Perda significativa do mercado financeiro mundial.
- E) Aumento da integração econômica entre os países.

Questão 22

Entre os políticos a seguir, assinale a alternativa que indica o nome de quem governou Rondônia ainda no período no qual o estado era denominado Território Federal de Rondônia.

- A) Valdir Raupp
- B) Humberto da Silva Guedes
- C) Ivo Cassol
- D) Daniel Pereira
- E) Confúcio Moura

Questão 23

Entre as produções agrícolas a seguir, assinale a que possui a maior área plantada em Rondônia, segundo os últimos dados oficiais divulgados.

- A) Laranja
- B) Coco da Bahia
- C) Melancia
- D) Milho
- E) Arroz

Questão 24

O processo de ocupação da região onde se localiza o estado de Rondônia pode ser dividido em partes e relacionado a diferentes fatores. Entre as alternativas a seguir, a que apresenta o principal fator para colonização-ocupação de Rondônia na segunda metade do século XX é:

- A) transposição das águas do Rio Amazonas.
- B) assinatura do Tratado de Petrópolis.
- C) implementação da ferrovia Madeira-Mamoré.
- D) construção da atual rodovia BR 364.
- E) criação das unidades de conservação da natureza.

Questão 25

O ano de 2017 foi marcado por uma série de questões que foram muito debatidas pela sociedade brasileira. A alternativa a seguir, que apresenta o principal acontecimento em 2017 é:

- A) impeachment do presidente do Brasil.
- B) aprovação da nova lei trabalhista.
- C) fechamento do Congresso Nacional.
- D) criação do primeiro Código Florestal.
- E) aumento para 5 anos do mandato presidencial.

**NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO
E CONSTITUCIONAL****Questão 26**

Quanto à temática fonte do Direito Administrativo e atos administrativos, assinale a alternativa correta.

- A) São fontes formais do Direito Administrativo, a lei e os costumes, na medida em que são criados mediante processos formais estabelecidos pela ordem jurídica.
- B) São elementos do ato administrativo: agente competente, finalidade, forma, motivação e objeto.
- C) A doutrina, embora seja fonte mediata ou indireta do Direito Administrativo, não possui força normativa, servindo como forma de condicionamento ou influência na produção das normas.
- D) Um dos atributos indispensáveis a todo e qualquer ato administrativo é a imperatividade, uma vez que os atos administrativos representam uma ordem emanada da Administração Pública que deve ser cumprida pelo administrado.
- E) A renúncia e a recusa são espécies de extinção dos atos administrativos por manifestação de vontade da própria Administração Pública.

Questão 27

Os poderes administrativos são prerrogativas instrumentais conferidas aos agentes públicos para que, no desempenho de suas atividades, alcancem o interesse público.

(OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. Curso de Direito Administrativo. 5ª ed. SP: Método, 2017 pg. 253)

Considerando a temática Poderes Administrativos, assinale a alternativa correta.

- A) O exercício do poder de polícia compreende 4 fases distintas, denominadas de ciclos de polícia: ordem, consentimento, fiscalização e sanção.
- B) Caracteriza-se desvio de poder a atuação do agente público que extrapola a competência delimitada na lei.
- C) O poder de polícia é inerente apenas às atividades de polícia judiciária.
- D) Ao disciplinar determinada rotina administrativa interna, a Administração Pública está exercendo seu poder disciplinar.
- E) São características ou atributos do poder disciplinar: discricionariedade, coercibilidade e autoexecutoriedade.

Questão 28

Quanto ao tema Administração Pública direta e indireta e as técnicas de desconcentração e descentralização, assinale a alternativa correta.

- A) São entidades da Administração indireta as autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações públicas, e as organizações sociais.
- B) Na desconcentração administrativa, a Administração Pública transfere a atividade administrativa para outra pessoa, integrante ou não do aparelho estatal.
- C) As sociedades de economia mista e empresas públicas, pessoas jurídicas de direito privado que integram a Administração indireta, são criadas por autorização legal, sob a forma de sociedade anônima, com o fim exclusivo de prestarem serviços públicos, e com regime de pessoal idêntico às demais pessoas jurídicas privadas.
- D) As autarquias, entidades que integram a Administração indireta, são instituídas por lei, tendo como objeto o exercício de atividade típica de Estado, e com regime de pessoal estatutário.
- E) A outorga, espécie de descentralização administrativa, é instrumentalizada por contrato ou ato administrativo, em que o poder concedente outorga ao concessionário a execução de serviço público.

Questão 29

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 pode ser classificada como:

- A) liberal e preceitual.
- B) rígida e pretende ser nominal.
- C) sintética e semântica.
- D) promulgada e dogmática.
- E) escrita e histórica.

Questão 30

Quanto ao tema Poder Constituinte, princípios fundamentais da República e garantias fundamentais, assinale a alternativa correta.

- A) Nas suas relações internacionais, a República Federativa do Brasil rege-se, entre outros, pelo princípio de construir uma sociedade livre, justa e solidária.
- B) A imposição de uma nova Constituição por meio da outorga não é admitida como forma de inaugurar uma nova ordem jurídica Constitucional, tendo em vista que o Poder Constituinte Originário é incondicionado.
- C) Moderna doutrina constitucional afirma que a titularidade do Poder Constituinte reside no povo.
- D) Constitui um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil a prevalência dos direitos humanos.
- E) A capacidade dos Estados membros de se auto organizarem decorre do próprio Poder Constituinte Originário.






INFORMÁTICA BÁSICA**Questão 31**

O endereço <http://www.ibade.org.br/> pode ser acessado por qual opção entre os aplicativos listados?

- A) Microsoft Windows Explorer
- B) Microsoft Office
- C) Microsoft Paint
- D) Microsoft Chrome
- E) Microsoft Windows Defender

Questão 32

Uma pessoa está trabalhando com informações sigilosas em seu computador que utiliza Microsoft Windows e foi chamado para atender um telefonema urgente em outro lugar. Com qual dessas combinações de teclas o funcionário pode bloquear diretamente a área de trabalho do seu computador? (Obs: o sinal “+” indica que as teclas devem ser apertadas simultaneamente)

- A) Tecla do logotipo do Windows  + E
- B) Tecla do logotipo do Windows  + B
- C) Tecla do logotipo do Windows  + F
- D) Tecla do logotipo do Windows  + T
- E) Tecla do logotipo do Windows  + L

Questão 33

O funcionário da empresa Y notou que seu computador está lento para execução das suas tarefas cotidianas. Qual procedimento ele deve adotar para verificar o que está consumindo recursos do seu computador?

- A) Reinstalar o Microsoft Windows.
- B) Reiniciar o computador.
- C) Abrir o gerenciador de tarefas e listar os processos em ordem de uso de CPU.
- D) Formatar o computador.
- E) Abrir o Microsoft Windows Defender e realizar uma varredura.

Questão 34

“Cloud computing”, ou computação em nuvem, revolucionou a forma como as empresas e as pessoas consomem tecnologia, uma vez que reduz investimentos em infraestrutura e demanda uma menor necessidade de equipes especialistas que não sejam relacionados ao negócio. A palavra “nuvem” do termo em questão está relacionada a(à):

- A) Segurança.
- B) Sem fio.
- C) Disco rígido.
- D) Pessoas.
- E) Internet.

Questão 35

O crescimento das redes abertas fez com que surgissem vários problemas de segurança, que vão desde o roubo de senhas e interrupção de serviços até problemas de personificação, em que uma pessoa faz-se passar por outra para obter acesso privilegiado. Com isso, surgiu a necessidade de verificação da identidade tanto dos usuários quanto dos sistemas e processos. Dentro desse contexto, esse ato de verificação é chamado:

- A) confiabilidade.
- B) autenticação.
- C) acessibilidade.
- D) cadastro.
- E) configuração.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 36**

Um telefonista pode trabalhar em qualquer tipo de empresa que opere com atendimento ao cliente ou com visitantes. Nesse sentido, assinale a alternativa que contém as ações que caracterizam os princípios básicos de um bom telefonista.

- A) Fazer roteiros antes de ligar; cumprimentar todos com efusividade e emoção, perguntar sempre para a pessoa como ele está se sentindo, responder a todas as perguntas que forem formuladas, fornecendo todas as informações.
- B) Ao tratar do assunto, ser proativo. Muitas vezes o próprio atendente poderá resolver a razão do telefonema, e se não puder ajudar, encaminhar a ligação para o funcionário de maior hierarquia.
- C) No atendimento telefônico, evidenciar criatividade, equilíbrio emocional, inibição, empatia e boa comunicação visual.
- D) Atender com atenção; ter nas mãos tabelas e agenda; testar linhas no início do dia; retornar ligações; ao ligar, deixar: nome, hora e mensagem.
- E) Ser confiável, honesto, discreto, dinâmico; possuir visão global da empresa e funcionários; ser proativo; fazer mais que o solicitado; capaz de tomar decisões estratégicas e gerenciais para a empresa.

Questão 37

O aparelho telefônico é o equipamento terminal de uma rede telefônica. É provavelmente um dos equipamentos de telecomunicações mais difundidos e de fácil uso em todo o mundo. Em termos funcionais, o aparelho telefônico mudou muito pouco desde o primeiro dispositivo patenteado por Bell. A evolução aconteceu em termos de tecnologia de materiais, componentes e técnicas de fabricação. Atualmente, o aparelho telefônico pode ser adquirido a preços relativamente baixos e tem grande confiabilidade e durabilidade. O componente do telefone representado pelas partes móveis de uma chave seccionadora acionada com o peso do monofone, e que possui, entre outras funções, evitar a circulação de corrente contínua quando o monofone não está sendo utilizado, é denominado:

- A) dispositivos de seleção numérica.
- B) contatos do gancho.
- C) circuito de comunicação antilocal.
- D) circuito de comunicação de voz.
- E) circuito antilocal.

Questão 38

Em um sistema de comutação centralizada automática, o aparelho telefônico deve dispor de um meio de informar a central o número do aparelho do assinante com quem o usuário deseja estabelecer uma comunicação. O sistema em que a central identifica o número do telefone chamado, através de uma sequência padronizada de interrupções na corrente de LOOP, é o:

- A) unifrequencial.
- B) multifrequencial.
- C) baseado em Tom de Controle de Chamada.
- D) de pausa interdigital.
- E) por pulsos.

Questão 39

Com relação ao uso e conservação de equipamentos de telefonia, assinale a alternativa que contém a afirmação correta.

- A) Quando ocorre a completa falta de alimentação nas placas, ainda assim o sistema faz chamadas externas, realiza chamada interna para certos ramais ou para todos, disca MF ou decádico, e recebe ligações externas.
- B) No caso de uma manutenção em placas é extremamente importante o cuidado com a eletricidade estática.
- C) A manutenção de um PABX é genérica e independe de conhecimento do software em questão.
- D) No caso de uma manutenção em placas é extremamente importante o cuidado com a eletricidade dinâmica.
- E) A manutenção de um PABX é genérica e independe de conhecimento do hardware em questão.

Questão 40

Um PABX é uma central de comutação telefônica privada (CPCT) que, com o atual desenvolvimento tecnológico, tem praticamente as mesmas características de uma central pública. A possibilidade de o usuário de um ramal atender chamadas dirigidas a outro ramal, mediante procedimento adequado, é denominada:

- A) chamada para telefonista.
- B) interferência seletiva.
- C) focalização de ramal.
- D) captura de chamada.
- E) categoria de ramal.

Questão 41

Quando a conexão com a rede pública se dá através de linhas telefônicas comuns, a CPCT, apesar de poder estar conectando uma grande quantidade de ramais, não existe para o mundo externo, que “enxerga” apenas as linhas telefônicas. Neste caso, as sinalizações trocadas entre a CPCT e a rede pública são as mesmas trocadas com o aparelho telefônico. Cabe à central privada realizar a interface entre a rede pública e seus ramais, além de realizar a comutação interna desses ramais. O serviço oferecido pela central PABX que permite o armazenamento de uma série de números telefônicos na memória da central, é denominado:

- A) agenda geral e individual.
- B) discagem direta a ramal.
- C) intercalação.
- D) atendimento automático.
- E) plano de numeração.

Questão 42

Na década de 70 as centrais telefônicas passaram por um processo evolutivo da era analógica para a era digital (processamento por computador). Essa mudança ocorrida nos núcleos de processamento das centrais, através da troca de componentes eletromecânicos por processadores digitais, estendeu-se aos outros componentes funcionais das centrais, dando origem a uma central telefônica que operacionalmente possui um programa armazenado na sua memória principal, responsável pelas funções básicas de comutação e controle. O equipamento descrito é denominado:

- A) Comutadora de Enlace Interno - CEI.
- B) Comutadora de Enlace Externo - CEE.
- C) PBX - Private Branch Exchange.
- D) Central telefônica de comutação manual.
- E) Central de Processamento Armazenado.

Questão 43

O tom de voz é capaz de transmitir irritação, pressa, raiva, doçura, preguiça etc. Por esta razão, é preciso dar muita atenção a este aspecto da comunicação. As expressões devem ser adequadas ao falar com o interlocutor. Quando se expressa de forma correta, faz-se demonstração, através do telefone, de seriedade, profissionalismo e competência. Assinale a alternativa que contém uma orientação correta com relação ao uso da voz.

- A) Os extremos na conversação não devem ser evitados: conforme o interlocutor fale alto ou baixo; ou devagar ou rápido.
- B) Para não perder tempo durante conversações demoradas é preciso aproveitar para realizar outras atividades enquanto se fala ao telefone, pois o interlocutor não vai perceber e a eficiência aumenta.
- C) Projete uma voz forte e mostre personalidade. Use o volume certo. Diminua o ritmo: respire e fale com calma.
- D) Enquanto o outro fala, é preciso manter sempre um silêncio obsequioso, deixando o seu interlocutor tranquilo.
- E) Seja sempre objetivo, empregando frases curtas, em tom baixo, tais como: “Quem é?”; “De onde é?”; “Sobre o quê?”.

Questão 44

É preciso compreender a importância de atualizar-se quanto à utilização de serviços das empresas concessionárias de atendimento público, pois isto permite que a telefonista possa empregar com efetividade os seguintes aspectos:

- A) agendamento e habilitação de “conference calls” (reuniões por telefone).
- B) utilização correta do correio de voz.
- C) uso de informações, consertos, auxílio à lista.
- D) anotação de recados e transmissão deles aos interessados.
- E) reporte de falhas do sistema informatizado ou telefônico aos setores competentes.

Questão 45

A Lista telefônica é uma publicação destinada à divulgação de informações sobre assinantes do serviço de telefonia. Com relação às listas telefônicas, é correto afirmar:

- A) O enriquecimento do conteúdo das Listas Telefônicas, com a inclusão de anúncios, pode dificultar a consulta, mas fornece informações sobre os estabelecimentos, os produtos e os serviços oferecidos, proporcionando uma compensação à perda de foco da lista.
- B) Uma das vantagens das versões de Listas Telefônicas on-line é o fato de que elas são atualizadas anualmente, permitindo maior precisão das listagens já que informações podem ser alteradas a qualquer momento.
- C) As Listas Telefônicas on-line são versões on-line das tradicionais listas impressas produzidas por editoras especializadas em todo o mundo.
- D) As Listas Telefônicas estão sempre vinculadas a uma companhia telefônica.
- E) Há basicamente quatro seções nas listas telefônicas: seção de assinantes; seção de classificados; seção de achados e perdidos e seção de avisos fúnebres.

Questão 46

O conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes Terminações de Rede, possibilitando a fruição de serviços de telecomunicações, constitui o que se denomina por:

- A) Administração de Recursos de Numeração.
- B) Plano de Numeração.
- C) Código de Seleção de Prestadora.
- D) Cadastro Nacional de Numeração.
- E) Recursos de Numeração.

Questão 47

Assinale a alternativa que contém a sequência correta de discagem para uma ligação internacional:

- A) 055 + código do país + código da operadora + código da cidade + número do telefone.
- B) 0 + código do país + código da operadora + código da cidade + número do telefone.
- C) 055 + código da operadora + código do país + código da cidade + número do telefone.
- D) 00 + código da operadora + código do país + código da cidade + número do telefone.
- E) 00 + código do país + código da operadora + código da cidade + número do telefone.

Questão 48

Assinale a alternativa que contém a sequência correta de discagem para uma ligação interurbana a cobrar:

- A) 055 + código da operadora + código da cidade + número do telefone.
- B) 090 + código da cidade + número do telefone.
- C) 090 + código da operadora + número do telefone.
- D) 055 + código da cidade + código da operadora + número do telefone.
- E) 90 + código da operadora + código da cidade + número do telefone.

Questão 49

Uma das aplicações telefônicas de maior demanda e de maior velocidade de crescimento dos dias de hoje, é Telefonia Móvel Celular. Em longo prazo, o sistema Rádio Celular utilizando tecnologia digital tornar-se-á um meio de comunicação universal. Na Telefonia Móvel Celular, a estação fixa em um sistema de rádio móvel, usada para comunicação através de rádio com estações móveis, que fica localizada no centro ou na borda de uma região de cobertura e consistem em canais de rádio e antenas transmissoras e receptoras montadas em uma torre, é denominada:

- A) central de comutação móvel.
- B) estação-base.
- C) transceptor.
- D) estação móvel.
- E) sistema duplex.

Questão 50

O atendente de telefone em uma organização deve ter em mente que é absolutamente necessário empregar corretamente o vocabulário e as frases adequadas no contato com o público que faz a chamada. Nesse sentido, com relação aos princípios para um bom atendimento, analise as afirmativas a seguir.

- I. O atendente deve evitar demonstrar conhecimento e intimidade, jamais usando expressões tais como “meu amigo”, “querida”, entre outros adjetivos.
- II. O atendente não deve dar atenção às reclamações recebidas, pois a empresa não pode descontinuar suas atividades em razão dessas situações particulares.
- III. O atendente deve ser delicado, usando expressões no diminutivo, tais como: “só um momentinho”, “só um pouquinho”.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s):

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