

## TELEFONISTA

### LÍNGUA PORTUGUESA

1) Leia o texto abaixo para responder às questões de 01 a 10 da prova de Língua Portuguesa.

#### A cada sete segundos uma menina é forçada a se casar

por Deutsche Welle — publicado 13/10/2016 05h04

#### *"Meninas que se casam cedo estão mais propensas a sofrer violência doméstica, abuso e estupro"*

- A cada sete segundos uma menina com menos de 15 anos de idade se casa no mundo, aponta um relatório divulgado pela ONG Save the Children nesta terça-feira 11, Dia Internacional da Menina. Crianças de até dez anos são forçadas a se casar, frequentemente com homens mais velhos, em países como Afeganistão, Iêmen, Índia e Somália.
- A ONG afirma que o casamento infantil não apenas priva as jovens de educação e oportunidades, mas também aumenta o risco de morte ou danos no parto se elas têm filhos antes de que seu corpo esteja preparado.
- "O casamento infantil dá início a um ciclo de desvantagens que nega às meninas os direitos mais básicos de aprender, se desenvolver e ser criança", afirma a presidente da *Save the Children International*, Helle Thorning-Schmidt.
- "Meninas que se casam cedo demais frequentemente não podem ir à escola e estão mais propensas a sofrer violência doméstica, abuso e estupro. Elas engravidam e são expostas a doenças sexualmente transmissíveis, incluindo o HIV", alerta.
- O relatório "Até a última menina. Livres para viver, livres para aprender, livres de perigo" apresenta um ranking com 144 países, classificando-os do melhor para o pior para as garotas com base no casamento infantil, na educação, na gravidez na adolescência, na mortalidade materna e no número de legisladoras mulheres.
- Níger, Chade, República Centro-Africana, Mali e Somália aparecem nos últimos lugares do ranking. O país mais bem classificado é a Suécia, seguida por Finlândia, Noruega, Holanda e Bélgica.
- O Brasil aparece em 102º, com o relatório chamando a atenção que o país, apesar de ter a renda per capita média-alta, apresenta altos níveis de gravidez na adolescência e casamentos de crianças. O Brasil, destaca o relatório, está apenas três posições acima do Haiti, por exemplo.
- Pesquisadores afirmam que conflitos, pobreza e crises humanitárias são fatores que deixam meninas expostas ao casamento precoce. O Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) estima que o número de mulheres que se casam antes dos 18 anos passe dos 700 milhões atuais para cerca de 950 milhões em 2030.

Disponível em: <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/a-cada-sete-segundos-uma-menina-e-forcada-a-se-casar>

#### Questão 01

A linguagem dos textos jornalísticos deve ser clara, informativa e precisa, a fim de que o leitor possa compreender bem o tema que está sendo tratado. Pensando nisso, qual função da linguagem prevalece no texto lido?

- Função poética
- Função expressiva
- Função conativa
- Função denotativa
- Função apelativa

**Questão 02**

Assinale as alternativas em que todas as palavras extraídas do texto apresentam ditongos.

- a) Países, frequentemente, adolescência, doenças
- b) Educação, humanitárias, também, violência
- c) Pior, Noruega, posições, Suécia
- d) Índia, Somália, Finlândia, país
- e) Transmissíveis, incluindo, deixam, relatório

**Questão 03**

Observe os agrupamentos de palavras e assinale a alternativa correta quanto às regras de acentuação:

Grupo 1: até, educação, infância, milhões

Grupo 2: países, número, níveis, violência,

Grupo 3: doméstica, humanitária, república

Grupo 4: início, básicos, transmissíveis, três

Grupo 5: relatório, infância, adolescência, transmissíveis

- a) As palavras do grupo 1 são acentuadas por serem oxítonas.
- b) As palavras do grupo 2 são acentuadas porque todas são paroxítonas.
- c) As palavras do grupo 3 são acentuadas porque todas são proparoxítonas
- d) As palavras do grupo 4 são acentuadas porque todas terminam em vogais sozinhas ou acompanhadas de “s”.
- e) As palavras do grupo 5 são acentuadas porque todas são paroxítonas terminadas em ditongo.

**Questão 04**

No texto lido, prevalece um tempo que pertence ao um modo verbal que ajuda o texto jornalístico a parecer claro, preciso e verdadeiro. Esse tempo está sendo empregado com uma função específica. Que modo e tempo são esses? Quais suas respectivas funções?

- a) Presente do subjuntivo – porque esse tempo ressalta a atualidade do relato e expressa certeza.
- b) Presente do indicativo – porque esse tempo ressalta a atualidade do relato e expressa certeza.
- c) Imperativo – porque o texto instrui.
- d) Gerúndio – porque indica que as ações estão acontecendo agora.
- e) Nenhuma das alternativas está correta.

**Questão 05**

Observe o funcionamento dos elementos grifados no excerto abaixo e avalie as afirmações I a IV. A seguir, assinale a alternativa correta.

“A ONG afirma que o casamento infantil não apenas priva as jovens de educação e oportunidades, mas também aumenta o risco de morte ou danos no parto se elas têm filhos antes de que seu corpo esteja preparado”.

- I. O termo “também” traz o efeito de soma.
- II. O termo “e” é uma conjunção coordenativa aditiva que estabelece relação de soma entre dois argumentos.
- III. O termo “se” funciona como elemento que liga duas orações, estabelecendo uma relação condicional entre elas.
- IV. A expressão “não apenas” indica que além de um argumento “x”, outro ainda será acrescentado.

A alternativa correta é:

- a) Todas as afirmações são verdadeiras;
- b) Apenas uma é falsa;
- c) Apenas duas são verdadeiras;
- d) Apenas uma é verdadeira;
- e) Nenhuma afirmação é verdadeira.

**Questão 06**

Leia com atenção os excertos retirados do texto e assinale a alternativa correta, quanto ao funcionamento do termo “que”.

- I. Pesquisadores afirmam **que** conflitos, pobreza e crises humanitárias são fatores **que** deixam meninas expostas ao casamento precoce.
- II. O Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) estima **que** o número de mulheres **que** se casam antes dos 18 anos passe dos 700 milhões atuais para cerca de 950 milhões em 2030.

A alternativa correta é:

- a) Nos dois excertos, todos os “que” presentes funcionam como conjunções integrantes.
- b) Nos dois excertos, o primeiro “que” funciona como conjunção integrante e o segundo como pronome relativo. No primeiro caso, introduzem conteúdos representativos de outras vozes que compõem o discurso e, no segundo, especificam objetos do discurso.
- c) Os “que” funcionando como pronomes relativos nos excertos analisados ligam orações subordinadas substantivas e têm a função de introduzir outras vozes no texto.
- d) Os “que” funcionando como conjunções integrantes nos excertos analisados ligam orações subordinadas adjetivas restritivas, cuja função é especificar objetos no discurso.
- e) Nos dois excertos, todos os “que” presentes funcionam apenas como pronomes relativos.

**Questão 07**

No excerto abaixo, analise a relação que se estabelece entre as orações que compõem o período, a partir da locução “apesar de”. A seguir, assinale a alternativa correta:

- I. O Brasil aparece em 102º, com o relatório chamando a atenção que o país, **apesar de** ter a renda per capita média-alta, apresenta altos níveis de gravidez na adolescência e casamentos de crianças.

A alternativa correta é:

- a) A locução “apesar de” indica sentido de concessão, ou seja, indica que a renda per capita média-alta ainda não é suficiente para evitar os altos níveis de gravidez na adolescência e casamentos de crianças.
- b) A locução “apesar de” estabelece ligação entre duas orações coordenadas, ou seja, independentes, sendo que uma completa o sentido da outra.
- c) A locução “apesar de” estabelece relação de soma entre dois argumentos.
- d) “Apesar de” não está estabelecendo relação de dependência entre duas orações.
- e) As alternativas anteriores estão incorretas.

**Questão 08**

Retorne ao texto e observe o funcionamento das palavras “crianças” - presente no primeiro parágrafo, “elas” – presente no 2º parágrafo e “garotas”- presente no 5º. parágrafo. Analise as afirmações abaixo e depois assinale a alternativa correta:

- I. Todas essas palavras se referem a “meninas” e são formas de substituir esse termo, evitando que ele seja demasiadamente repetido no texto.
- II. “Elas” funciona como elemento de coesão que substitui um termo já apresentado anteriormente no texto.
- III. “Garotas” reitera “meninas” a partir de uma relação de sinonímia.
- IV. “Crianças” é hiperônimo de “meninas”.

## TELEFONISTA

A alternativa correta é:

- a) Apenas uma afirmação está correta.
- b) Apenas uma afirmação está incorreta.
- c) Todas as afirmações estão corretas.
- d) Todas as afirmações estão incorretas.
- e) Apenas duas afirmações estão corretas.

### Questão 09

Sobre a concordância verbal, leia as proposições, contendo excertos e comentários, e depois assinale a alternativa correta.

- I. *Crianças de até dez anos são forçadas a se casar* – Nesse excerto, a forma verbal “casar” poderia ser substituída por “casarem”, que a concordância entre o sujeito e o verbo permaneceria correta.
- II. *Se elas têm filhos antes de que seu corpo esteja preparado.* – Nesse excerto “têm” aparece com acento circunflexo para demarcar o plural e, naturalmente, a concordância com o sujeito “elas”.
- III. *Elas engravidam e são expostas a doenças sexualmente transmissíveis* – “Engravidam e são expostas” são conjugações correspondentes à terceira pessoa do plural.
- IV. *Pobreza e crises humanitárias são fatores que deixam meninas expostas ao casamento precoce* – O sujeito composto determina que o verbo “ser” apareça conjugado na terceira pessoa do plural.

A alternativa correta é:

- a) Apenas duas proposições estão corretas.
- b) Apenas uma proposição está correta.
- c) Todas as proposições estão corretas.
- d) Apenas uma proposição está incorreta.
- e) Todas as proposições estão incorretas.

### Questão 10

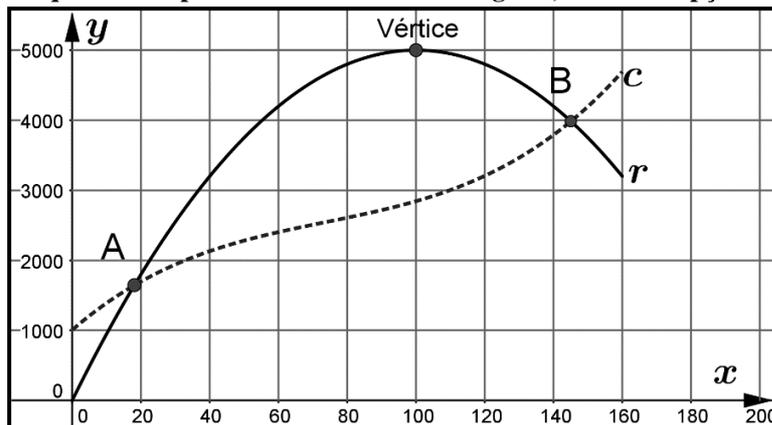
Assinale a expressão em que não aparece nenhuma palavra funcionando como adjetivo.

- a) Violência doméstica, abuso e estupro.
- b) De legisladoras mulheres.
- c) Mortalidade materna.
- d) Apresenta altos níveis de gravidez na adolescência.
- e) Priva as jovens de educação e oportunidades.

## MATEMÁTICA

### Questão 11

Na Figura abaixo, estão as representações gráficas da receita (curva  $r$ ), que é o total obtido em função do número de produtos vendidos, e do custo (curva  $c$ ) que é o valor gasto pela empresa com esse mesmo produto em função da quantidade produzida. Analisando a Figura, escolha a opção INCORRETA:



## TELEFONISTA

- Entre os pontos A e B o produto analisado gera lucro (receita menos o custo);
- Se a empresa fabricasse e vendesse 100 unidades desse produto a receita com ele seria máxima;
- Se a produção da empresa fosse zero unidades desse produto seu custo com ele seria zero;
- Se a empresa não vendesse esse produto sua receita seria com ele seria zero;
- Os pontos A e B representam situações em que a empresa não tem lucro nem prejuízo com o produto.

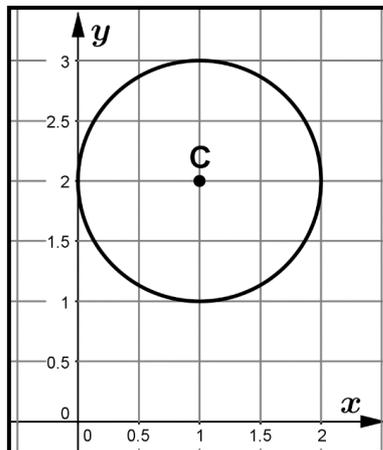
### Questão 12

Ao se depositar dinheiro em uma conta-poupança tem-se a certeza que nos meses seguintes o capital inicial depositado sofrerá acréscimos mensais devido aos juros pagos pelo banco. Funciona assim: ao final do primeiro mês que o capital ( $C$ ) está na conta, este é multiplicado por  $(1 + i)$ , em que  $i$  é a taxa de juros referente àquele mês; no segundo mês, o capital já acrescido dos juros do mês anterior (também chamado de montante ( $M$ )), é multiplicado novamente por  $(1 + i)$ ; este ciclo repete-se mensalmente no período em que o dinheiro estiver depositado na conta-poupança. Com base nessas informações, marque a opção INCORRETA:

- Se  $i$  for uma taxa fixa, pode-se calcular o montante ( $M$ ) de um capital ( $C$ ) aplicado em uma conta-poupança por  $n$  meses por meio da fórmula:  $M = C(1 + i)^n$ ;
- Se  $i$  for uma taxa fixa, o montante de um capital aplicado em uma conta-poupança por  $n$  meses se comporta como uma Progressão Geométrica (PG.) com razão  $(1 + i)$  e termo inicial  $C$ ;
- Se  $i$  for uma taxa fixa, pode-se calcular o montante ( $M$ ) de um capital ( $C$ ) aplicado em uma conta-poupança por  $n$  meses por meio da fórmula:  $M = C i n$ ;
- Se  $i$  for uma taxa fixa, pode-se calcular o montante ( $M$ ) de um capital ( $C$ ) aplicado em uma conta-poupança por 3 meses por meio da fórmula:  $M = C(1 + i)(1 + i)(1 + i)$
- Aplicando R\$ 100,00 em uma conta-poupança a uma taxa de 0,01 por dois meses gerará o montante de R\$ 102,01.

### Questão 13

Observe a Figura :



A respeito da circunferência, pode-se dizer que:

- Pode ser representada pela equação  $(x + 1)^2 + (y - 2)^2 = 1$ ;
- Pode ser representada pela equação  $(x - 1)^2 + (y - 2)^2 = 2$ ;
- Pode ser representada pela equação  $(x - 2)^2 + (y - 2)^2 = 4$ ;
- Pode ser representada pela equação  $(x - 1)^2 + (y - 2)^2 = 1$ ;
- A área da região circular limitada por ela é  $A = 4\pi$  unidades de área.

### Questão 14

João decidiu fazer exercícios físicos e elaborou um plano para aumentar gradativamente o tempo que se exercitará diariamente. Em seu plano, somando o tempo de exercícios dos primeiros 5 dias, ele se exercitará um total de 100 minutos. Sabendo que a cada dia João aumentará em 7 minutos o tempo de exercícios do dia anterior, assinale a alternativa que indica o tempo que ele se exercitará no primeiro dia de seu plano.

- 6 minutos;
- 7 minutos;
- 14 minutos;
- 20 minutos;
- 28 minutos.

### Questão 15

Considere a matriz  $A = \begin{bmatrix} 1 & 3 & 1 \\ 4 & x & 1 \\ 2x & 4 & 2 \end{bmatrix}$  cujo determinante é  $\begin{vmatrix} 1 & 3 & 1 \\ 4 & x & 1 \\ 2x & 4 & 2 \end{vmatrix} = -12$ .

Os valores de  $x$  que satisfazem a equação são, respectivamente:

- $(-2)$  e  $0$ ;
- $(-1)$  e  $0$ ;
- $(-4)$  e  $0$ ;
- $0$  e  $1$ ;
- $0$  e  $4$ .

### Questão 16

Dadas as funções  $f$  e  $g$ , tais que  $f(x) = x^2 + 2x - 3$  e  $g(x) = 3x^2 + 6x - 9$ , assinale a alternativa CORRETA:

- A função  $f$  tem concavidade voltada para baixo e a função  $g$  tem concavidade voltada para cima;
- A função  $f$  é crescente no intervalo  $] -\infty, 1]$  e a função  $g$  é decrescente de  $]1, -\infty]$ ;
- As funções  $f$  e  $g$  têm raízes e vértices iguais;
- As funções  $f$  e  $g$  não têm raízes reais;
- As funções  $f$  e  $g$  têm raízes iguais e vértices diferentes.

### Questão 17

Assinale a alternativa INCORRETA:

- Em um grupo de 13 pessoas, pelo menos duas fazem aniversário no mesmo mês;
- Para um número ser divisível por 6 ele deve ser divisível por 2 e por 3 simultaneamente (a divisibilidade, nesse caso, é uma propriedade que leva em conta que o quociente da divisão deve ser um número inteiro e que o resto da divisão deve ser zero);
- Dadas as matrizes  $A = \begin{bmatrix} 1 & 3 \\ -2 & 1 \end{bmatrix}$  e  $I = \begin{bmatrix} 1 & 0 \\ 0 & 1 \end{bmatrix}$  a equação  $A \cdot I = A$  é verdadeira;
- Dadas duas matrizes, a multiplicação entre ambas é sempre possível, independentemente de suas respectivas ordens.
- Um prisma de base triangular tem o mesmo volume que um prisma de base hexagonal, desde que ambos tenham a mesma área da base e a mesma altura.

## TELEFONISTA

### Questão 18

Ao administrar uma solução de 500 mililitros em um paciente por via endovenosa, um enfermeiro calculou que se utilizar uma taxa de gotejamento de 21 gotas por minuto, o tempo que levará para todo o líquido ser administrado será de 8 horas. É CORRETO afirmar que:

- se o enfermeiro dobrar a taxa de gotejamento o tempo para administrar a solução também dobrará;
- para administrar 300 ml da solução serão necessárias 4 horas e 48 minutos;
- se o enfermeiro dobrar a quantidade de solução o tempo para administrar a solução cairá pela metade;
- Alterações na taxa de gotejamento não alteram o tempo para administrar a solução;
- nenhuma das afirmações anteriores são verdadeiras.

### Questão 19

Uma loja está com uma promoção: 20% de desconto nas compras à vista. Júlia comprou uma calça à vista nessa loja por R\$ 24,00. Se Júlia não pagasse à vista o preço da calça seria:

- R\$ 35,00;
- R\$ 28,80;
- R\$ 26,50;
- R\$ 32,80;
- R\$ 30,00.

### Questão 20

O valor de  $x$  que satisfaz a equação  $\log(x - 3) + \log(x + 3) - \log(7) = 0$  é:

- $x = 4$
- $x = -5$
- $x = 5$
- $x = 6$
- $x = -9$

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### Questão 21

Para desempenhar bem as atividades inerentes ao cargo de telefonista, são necessárias diversas ferramentas. Dentre as alternativas abaixo, todas constituem itens úteis para assegurar o bom trabalho ao telefonista, EXCETO:

- Lista de ramais dos funcionários, ordenados por um ou mais critérios (ordem alfabética, ordem alfabética e local de trabalho, ordem alfabética e função, dentre outros);
- Listagem dos números de telefones externos discados com maior frequência;
- Listas telefônicas atualizadas;
- Material para anotações (por exemplo: lápis ou caneta, bloco ou caderno de anotações);
- Listagem dos códigos IATA de aeroportos brasileiros.

### Questão 22

Considere as afirmações I, II e III listadas abaixo, acerca das funcionalidades disponíveis em mesas operadoras de telefonia. Avalie se as afirmações são falsas ou verdadeiras e assinale a seguir a alternativa correta:

**I.** Os aparelhos PABX permitem armazenagem de correio de voz. Nos aparelhos mais modernos, ao receber uma mensagem de voz, o PABX pode enviar uma mensagem para o e-mail ou celular do destinatário, informando da mensagem.

**II.** Durante a realização de uma chamada, é possível o ingresso de pessoas para participar da conversação, mesmo que essas pessoas estejam fora da empresa que dispõe do PABX.

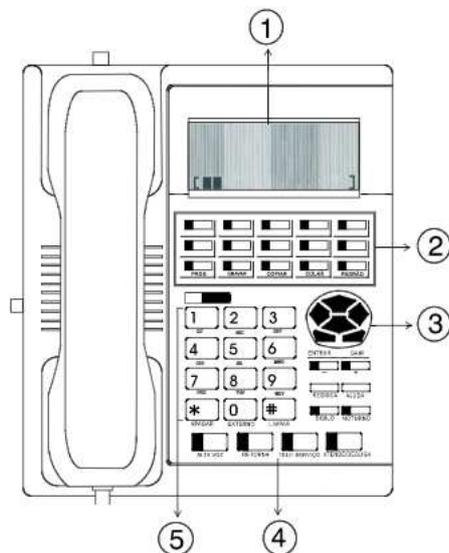
**III.** Os PABX permitem gerar um relatório denominado bilhetagem, que informa os registros de todas as ligações efetuadas pelos ramais, listando informações como: origem e destino da ligação, data e hora de realização da chamada e duração da chamada. Alguns aparelhos permitem o monitoramento da bilhetagem via internet.

A alternativa correta é:

- Todas as afirmações são verdadeiras;
- São verdadeiras apenas as afirmações I e II;
- Todas as afirmações são falsas;
- São verdadeiras apenas as afirmações I e III;
- São verdadeiras apenas as afirmações II e III.

### Questão 23

A imagem a seguir apresenta um modelo padrão de mesa operadora de telefonia. Assinale a alternativa que apresenta uma definição INCORRETA do componente destacado na imagem.



- 1 – Visor de cristal líquido: contém no mínimo as informações de data, hora, dia da semana, número e estado do ramal, linhas livres e linhas ocupadas;
- 2 – Teclas programáveis: permitem o acesso ao menu de programação do PABX, normalmente mediante uso de senha;
- 3 – Teclas de navegação: permitem navegar nos menus do aparelho (acima, abaixo, esquerda, direita, selecionar, voltar/sair);
- 4 – Teclas dedicadas: permitem realizar ligações automáticas para serviços essenciais, na seguinte sequência: Polícia Militar, Bombeiros, SAMU, Polícia Civil;
- 5 – Teclas alfanuméricas: permitem a entrada de dados (números e letras), tanto para edição de nomes na agenda quanto para outras funções.

**Questão 24**

A Sinalização Acústica em uma rede de telecomunicações pode ser definida como uma série de sinais audíveis, caracterizados por frequências e cadências preestabelecidas e que são emitidos para informação do usuário do equipamento telefônico. Considere as definições a seguir e assinale a alternativa que melhor nomina os tons descritos:

- I. Tom de cadência contínua que informa ao chamador o equipamento está pronto para iniciar uma chamada.
  - II. Informa ao chamador que a chamada foi processada e que o destinatário está recebendo o toque de campainha. Tem cadência de 1 segundo de tom e 4 segundos de silêncio.
  - III. Tom enviado quando o número chamado for inexistente, alterado (mudança de número) ou destino com defeito. Tem cadência alternada entre 250ms e 750ms, com silêncio de 250ms.
- a. Tom de Teclar. Tom de Controle de Chamada. Tom de Nível Vago;
  - b. Tom de Teclar. Tom de Aviso de Chamada em Espera. Tom de Número Inacessível;
  - c. Tom de Controle de Chamada. Tom de Nível Vago. Tom de Número Inacessível;
  - d. Tom de Nível Vago. Tom de Controle de Chamada. Tom de Ocupado;
  - e. Tom de Controle de Chamada. Tom de Ocupado. Tom de Nível Vago.

**Questão 25**

A rede telefônica emprega fios, cabos, terminais e acessórios, com a finalidade de possibilitar a conexão de usuários às centrais e das próprias centrais entre si. Um Sistema Telefônico Tradicional se divide em:

- a. Centrais telefônicas locais, regionais, nacionais e internacionais;
- b. Fiação, cabeamento e terminais de origem e de destino;
- c. Centrais telefônicas de origem e de destino;
- d. Rede de comutação, rede de acesso, rede de transmissão e infraestrutura para sistemas de telecomunicações;
- e. Rede de telefonia fixa, rede de telefonia móvel, rede de telefonia pública (os “orelhões”).

**Questão 26**

Ao primeiro contato telefônico de uma pessoa externa com uma determinada organização, a pessoa inicia a construção do que se denomina Teleimagem. A teleimagem é um elemento muito importante para as organizações, pois influencia diretamente a forma como a pessoa do outro lado da linha acredita que a organização seja. Em relação a esse assunto, todos os itens abaixo listados contribuem significativamente para a construção de uma teleimagem positiva, EXCETO:

- a. O tom da voz da pessoa que atende ao telefone;
- b. O uso de palavras apropriadas, na comunicação telefônica;
- c. A cordialidade ao lidar com as pessoas;
- d. A aparência e a vestimenta apropriadas;
- e. O atendimento rápido ao telefone, evitando que o aparelho toque inúmeras vezes.

**Questão 27**

Ao receber uma ligação, um operador de mesa telefônica deve prestar um conjunto de informações iniciais ao chamador, antes que este se pronuncie. Tal conjunto será composto por uma ou mais frases, de acordo com as circunstâncias. Analise os itens abaixo descritos. A seguir, assinale a alternativa que contém os itens que devem ser informados pelo operador no ato de atendimento de uma ligação externa à organização:

- I. Nome do operador.
- II. Nome da empresa/organização.

## TELEFONISTA

III. Cumprimento (bom dia / boa tarde).

IV. Pergunta: “com qual ramal deseja falar?”

V. Pergunta: “Quem está falando?”

A alternativa correta é:

- a. I, III, IV;
- b. II, III, V;
- c. II, III;
- d. II, I, III, IV;
- e. II, I, V.

### Questão 28

Ao se comunicar com o público interno e externo por meio telefônico, um operador de central telefônica deve se atentar para aspectos de comunicação que sejam apropriados à função e ao contexto. Todas as alternativas a seguir devem ser observadas pela pessoa que opera central telefônica, EXCETO:

- a. Tratar o interlocutor com intimidade, de forma a gerar confiança;
- b. Evitar o uso de gírias e expressões populares;
- c. Atender ao telefone com uma identificação apropriada, evitando o “alô”;
- d. Evitar conversar com outros colegas de trabalho enquanto estiver atendendo ao telefone;
- e. Manter a voz clara, em um tom agradável e o mais natural possível, mesmo diante de interlocutores nervosos e agressivos.

### Questão 29

Uma das necessidades recorrentes a alguém que opera uma central telefônica consiste em anotar e transmitir recados. Em relação a tal tema, assinale a alternativa INCORRETA:

- a. Tenha sempre à mão meios para anotar os recados (papel e caneta, por exemplo);
- b. Faça seu o interlocutor repetir ao menos três vezes o recado, para ter certeza de ter anotado corretamente;
- c. Se tiver dúvidas em relação a um nome, peça ao interlocutor que solete;
- d. Anote não apenas o dia do recado, mas também o horário em que o recado foi deixado;
- e. Transmita o recado assim que possível, evitando postergar a mensagem.

### Questão 30

A principal função de uma central telefônica é racionalizar a ocupação das linhas telefônicas de um local. Analise as afirmações abaixo e assinale a alternativa CORRETA:

- a. PBX (sigla de *Private Branch Exchange*) é o nome dado a todo ramal de uma central privada;
- b. PBX é aquele que só executa ligações externas e PABX é aquele que executa ligações externas ou internas;
- c. PBX é uma central privada de troncos e ramais e PABX é uma central automática de troncos e ramais de acesso público;
- d. O PABX é a versão atualizada do PBX, que permite ligações entre ramais ou ligações externas sem a intervenção do operador da central telefônica;
- e. Em uma central telefônica, o número de troncos normalmente é maior que o número de ramais.

### Questão 31

Uma chamada telefônica realizada com origem no Brasil e cujo destino seja um telefone da França caracteriza-se por ser uma chamada internacional. Para realizar uma chamada telefônica internacional (DDI) como essa, a sequência apropriada a ser discada é a seguinte:

- a. Código da operadora, código do país, código da cidade e o número do telefone;

## TELEFONISTA

- b. Código Internacional, código do país, código da operadora e o número do telefone;
- c. Código da operadora, código internacional, código do país, código da cidade e o número do telefone;
- d. Código Internacional, código do país, código da cidade e o número do telefone;
- e. Código Internacional, código da operadora, código do país, código da cidade e o número do telefone.

### Questão 32

O Senado Federal divulga em sua página na internet as diferenças entre prefixos que compõem telefones de interesse do cidadão. Considerando os prefixos autorizados para uso no Brasil, correlacione a primeira coluna com a segunda e a seguir escolha a alternativa que apresenta a sequência correta.

(1). 0300	<input type="checkbox"/> . Quem paga pela chamada é quem a recebe. Também é um código não-geográfico e em cuja tarifação aplicam-se os degraus tarifários de acordo com a distância da chamada.
(2). 0500	<input type="checkbox"/> . Destinado ao registro de intenção de doação a instituições de utilidade pública. Independentemente da efetivação ou não da doação, o chamador paga tarifação em função de usar telefone fixo ou celular.
(3). 0800	<input type="checkbox"/> . O usuário paga pelo serviço de telecomunicação, chamada local ou interurbana originada de telefone fixo ou celular e ainda pelo serviço oferecido (como, por exemplo, disque-amizade).
(4). 0900	<input type="checkbox"/> . Serviço que tem tarifa única nacional, independente de hora, local ou destino da ligação.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- a. 1, 2, 3, 4.
- b. 3, 2, 1, 4.
- c. 3, 2, 4, 1.
- d. 2, 3, 1, 4.
- e. 3, 1, 2, 4.

### Questão 33

Uma pessoa que opera a central telefônica é, normalmente, o primeiro contato do interlocutor externo com a organização. Por isso, pode-se dizer que essa pessoa é a organização, pois a representa e fala em nome desta quando atende ao telefone. Tendo isso em vista, assinale a alternativa abaixo que descreve uma forma INCORRETA de desempenhar a função de operador de central telefônica:

- a. Atenda de forma ágil as ligações, planeje cada chamada e tenha sempre material de anotações à mão;
- b. Fale claro e pausadamente, e com o fone próximo a boca, de forma que o interlocutor possa ouvi-lo e compreendê-lo;
- c. Faça uso de palavras cordiais, tais como “bom dia”, “por gentileza”, “às ordens”... Tais expressões soam positivamente e deixam o interlocutor mais à vontade;
- d. Se necessário deixar a pessoa aguardando, informe-a que fará isso e se desculpe pela demora quando retomar a ligação;
- e. Responda de forma sucinta apenas ao que lhe for perguntado, evitando oferecer alternativas para auxiliar o interlocutor; afinal, você normalmente não conhece a pessoa com quem está falando.

### Questão 34

Considere as afirmações listadas abaixo, acerca dos prefixos DDD e DDI relacionados à telefonia. Avalie se as afirmações são falsas ou verdadeiras e assinale a seguir a alternativa correta:

## TELEFONISTA

**I. A discagem direta à distância (DDD) é o sistema adotado para completar ligações nacionais através da inserção de prefixos regionais.**

**II. A discagem direta internacional (DDI) possibilita a realização de ligações internacionais com a intermediação de uma telefonista.**

**III. Os prefixos de DDI dos países do mundo são compostos por um, dois ou três algarismos. O prefixo DDI do Brasil é 55.**

**IV. Os prefixos de DDD das regiões brasileiras são compostos por dois algarismos, sendo que o prefixo DDD de Campo Mourão é 44.**

**V. Para realizar uma ligação com DDD, é necessário discar “0”, o DDD da região, composto por dois algarismos, e em seguida o número da operadora de longa distância escolhida.**

**A alternativa correta é:**

- a. Todas as afirmações são verdadeiras;
- b. Há apenas três afirmações verdadeiras;
- c. Todas as afirmações são falsas;
- d. Há apenas duas afirmações verdadeiras;
- e. Há apenas quatro afirmações verdadeiras.

### Questão 35

**Considere as afirmações listadas abaixo, acerca de defeitos e interferências em aparelhos e sistemas telefônicos. Avalie se as afirmações são falsas ou verdadeiras e assinale a seguir a alternativa correta:**

**I. Para saber se a linha apresenta interferências basta retirar o telefone do gancho e colocar no ouvido, sem discar, já que a interferência causa ruído audível.**

**II. Um problema comum nos aparelhos telefônicos é a indução elétrica, causada quando o fio do telefone tem contato com fiações elétricas do local.**

**III. O contato direto de dois polos da linha telefônica (dois fios desencapados), também chamado de “curto”, pode resultar em problemas na realização de ligações.**

**A alternativa correta é:**

- a. Todas as afirmações são verdadeiras;
- b. São verdadeiras apenas as afirmações I e II;
- c. Todas as afirmações são falsas;
- d. São verdadeiras apenas as afirmações I e III;
- e. São verdadeiras apenas as afirmações II e III.

### Questão 36

**Considere a situação em que uma pessoa que opera a central telefônica recebe a ligação de um interlocutor que está nervoso e irritado. Em situações como essa, a telefonista deve:**

- a. Ser firme e responder no mesmo tom das grosserias recebidas, de modo a impor respeito.
- b. Desligar o telefone rapidamente, para esperar que o interlocutor se acalme.
- c. Transferir rapidamente a ligação, delegando a outrem o papel de acalmar o interlocutor.
- d. Manter-se fria e impassível, negando informações até que o interlocutor se acalme.
- e. Ser empática e manter-se calma, evitando o confronto com o interlocutor.

### Questão 37

**O atendimento de uma chamada externa pode comunicar muito ao interlocutor, mesmo antes que a ligação seja atendida. Por isso, é adequado afirmar toda ligação deve ser atendida:**

- a. Depois de cinco toques, para que o interlocutor tenha certeza que discou o número correto;
- b. Imediatamente, ou no máximo até o terceiro toque;

## TELEFONISTA

- c. Sem pressa, mesmo que toque várias vezes, pois é importante se preparar psicologicamente para o atendimento;
- d. Somente depois que o telefonista tenha reunido os materiais necessários, tais como papel e caneta e copo de água;
- e. Somente depois que o telefonista visualize no painel o número de origem e imagine qual o motivo da ligação.

### Questão 38

**Selecione dentre as alternativas abaixo aquela que descreve adequadamente parte das atribuições essenciais de uma telefonista:**

- a. Ordenar as demandas, atendendo prioritariamente a usuários internos;
- b. Zelar pela adequada conservação do equipamento telefônico, bem como utilizá-lo adequadamente;
- c. Memorizar pelo menos os cem números de telefone ligados com maior frequência;
- d. Realizar a revisão e manutenção técnica dos equipamentos de telefonia;
- e. Reconhecer a voz dos interlocutores internos, bem como memorizar todos os ramais vinculados à central.

### Questão 39

**A Lei 9.296, de 24/06/1996, regulamenta a interceptação de comunicações telefônicas, nos termos do artigo 5º. da Constituição Federal de 1988. Avalie se as afirmações são falsas ou verdadeiras e assinale a seguir a alternativa correta:**

- I. A interceptação telefônica é vedada quando não houver indícios razoáveis da autoria ou participação em infração penal.**
- II. A interceptação telefônica depende de ordem do juiz competente e está sujeita ao segredo de justiça.**
- III. Quando for possível a obtenção de prova por outras maneiras além da interceptação telefônica, deverá ser escolhido aquele que gere menor custo, seja ele a interceptação ou outro meio.**

**A alternativa correta é:**

- a. Todas as afirmações são verdadeiras;
- b. São verdadeiras apenas as afirmações I e II;
- c. Todas as afirmações são falsas;
- d. São verdadeiras apenas as afirmações I e III;
- e. São verdadeiras apenas as afirmações II e III.

### Questão 40

**A comunicação telefônica adequada e eficiente é capaz de transmitir uma imagem positiva da organização para o interlocutor. Dentre as alternativas abaixo, assinale aquela que descreve uma atitude adequada do operador de central telefônica:**

- a. Quando o interlocutor pergunta algo que o operador desconhece, este deve improvisar uma resposta, mesmo que esta não seja a resposta ideal;
- b. O operador deve manter o interlocutor informado durante toda a ligação telefônica, evitando que aconteçam períodos longos de espera;
- c. Quando a ligação apresentar ruídos que dificultem o diálogo, o operador deve desligar imediatamente o telefone, pois o aparelho pode estar sendo clonado;
- d. O operador deve manter ao alcance das mãos um formulário de controle de chamadas para telefones móveis; outros materiais e controles devem ser mantidos arquivados em local seguro;
- e. Sempre que o interlocutor disser que não consegue ouvir o operador, este deve elevar o tom de voz, sendo recomendável até mesmo gritar para poder ser ouvido.