

TELEFONISTA

CÓDIGO: TEL35

CADERNO: 1

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

- 1 - A duração da prova é de 4 horas, já incluído o tempo de preenchimento do cartão de respostas.
- 2 - O candidato que, na primeira hora de prova, se ausentar da sala e a ela não retornar, será eliminado.
- 3 - Os três últimos candidatos ao terminar a prova deverão permanecer na sala e somente poderão sair juntos do recinto, após aposição em ata de suas respectivas assinaturas.
- 4 - Você **NÃO** poderá levar o **seu caderno de questões e nem copiar o gabarito (assinalamentos)**, pois a imagem do seu cartão de respostas será disponibilizado em <http://concursos.biorio.org.br> na data prevista no cronograma.

INSTRUÇÕES - PROVA OBJETIVA

- 1 - Confira atentamente se este caderno de questões, que contém 50(cinquenta) **questões objetivas**, está completo.
- 2 - Cada questão da Prova Objetiva conterà **4 (quatro) opções** e somente uma correta.
- 3 - Confira **se os seus dados pessoais** e o **emprego** escolhido, indicados no **cartão de respostas**, estão corretos. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local. Terminada a conferência, você deve assinar o **cartão de respostas** no espaço apropriado.
- 4 - Confira atentamente se o **emprego** e o **número do caderno** que constam neste caderno de questões são os mesmos do seu **cartão de respostas**. Se notar qualquer divergência, notifique imediatamente ao Fiscal de Sala ou ao Chefe de Local.
- 5 - Cuide de seu **cartão de respostas**. Ele não pode ser rasurado, amassado, dobrado nem manchado.
- 6 - Se você marcar mais de uma alternativa, sua resposta será considerada errada mesmo que uma das alternativas indicadas seja a correta.
- 7 - No decorrer da prova objetiva o fiscal de sala irá colher a sua digital no selo que está no seu cartão de respostas.

AGENDA

- **06/04/2014**, Provas Objetivas e Entrega de Títulos (candidatos de Nível Superior).
- **07/04/2014**, Divulgação dos Gabaritos Preliminares e Disponibilização dos Exemplares das Provas Objetivas.
- **09/04/2014**, Disponibilização das Imagens dos Cartões de Respostas das Provas Objetivas.
- **10/04 e 11/04/2014**, Interposição de Recursos Administrativos quanto às questões das Provas Objetivas.
- **28/04/2014**, Divulgação dos Gabaritos Definitivos Oficiais, Resultado das Notas Preliminares das Provas Objetivas.
- **28/04/2014**, Resultado Definitivo das Notas das Provas Objetivas.
- **03/05 até 04/05/2014**, Avaliação Física.
- **05/05 a 28/05/2014**, Prova Prática.
- **06/05 e 07/05/2014**, Interposição de Recursos Administrativos quanto as Notas Preliminares das Provas Discursivas.
- **06/05 e 07/05/2014**, Interposição de Recursos Administrativos quanto as Notas Preliminares da Avaliação de Títulos.
- **09/06/2014**, Homologação Final do Concurso.



INFORMAÇÕES:

- **Tel:** 21 3525-2480 das 9 às 18h
- **Internet:** <http://concursos.biorio.org.br>
- **E-mail:** emgepron2014@biorio.org.br

LÍNGUA PORTUGUESA**TEXTO****SUPOSTOS E SUSPEITOS NA ORDEM DO DIA**

Deonísio da Silva, O Globo, 2/2/2014

Vários profissionais estão desconcertados com o português de boa parte da mídia, mas não apenas com erros de ortografia, mais leves; ou de sintaxe, mais graves, por ferirem a lógica e confundirem os leitores. Sua perplexidade é com ataques absurdos como o seguinte: o bandido é flagrado com arma na mão, confessa o crime diante de câmeras e microfones, sem nenhum tipo de coação, e, às vezes, reconhece, orgulhosamente, que o sujeito filmado pelos sistemas de vigilância de lojas ou residências é ele, sim, o meliante. E ainda assim boa parte da mídia o denomina “suposto assaltante”, “suspeito de crime” e outras delicadezas.

Escrever bem começa pelo seguinte: dar às coisas o nome que as coisas têm. E não é só em relação a assaltantes e gatunos, não. São assustadoras as indulgências concedidas a esses políticos corruptos. Elas são mais perigosas do que aquelas dadas aos bandidos comuns. Quando vão parar nos presídios, irrompe na cena a cara de pau adicional de simular esmolas recebidas para lhes custear as multas aplicadas pela autoridade competente. Esmolas de meio milhão de reais! O Brasil acaba de criar o mendigo de elite, que é o bandido político.

Gozam dos benefícios dos eufemismos citados também políticos de outros países. “Suposto” e “suspeito” vêm sendo palavras curingas e têm servido para tudo, principalmente para substituir o que significa outra coisa.

Suposto quer dizer admitido por hipótese. Deixamos a palavra ali embaixo de “posto”, aguardando que a palavra seja apurada. Suspeito tem o significado de alguém do qual desconfiamos, que tenha feito algo que ele até pode negar. Porém, quando supostos e suspeitos admitem ou confessam, sem coação nenhuma, que foram os autores do que lhes é atribuído, eles não são mais suspeitos nem supostos.

Podemos fazer pouco, mas podemos ao menos contar ao distinto público as coisas como as coisas são. E para isso as palavras são outras, a sintaxe é outra, a lógica é outra.

QUESTÃO 1

Segundo o primeiro parágrafo do texto, o problema mais grave quanto ao uso da língua portuguesa pela mídia é:

- (A) errar em ortografia.
- (B) cometer erros na construção de frases.
- (C) ferir a lógica dos fatos.
- (D) não dar nomes adequados às coisas.

QUESTÃO 2

A mídia emprega “suposto assaltante” por delicadeza, segundo o autor do texto; nesse caso, a mídia emprega um tipo de linguagem figurada denominado:

- (A) metáfora
- (B) eufemismo
- (C) hipérbole
- (D) metonímia

QUESTÃO 3

“Vários profissionais estão desconcertados com o português de boa parte da mídia, mas não apenas com erros de ortografia, mais leves; ou de sintaxe, mais graves, por ferirem a lógica e confundirem os leitores”.

Nesse segmento do texto, as formas verbais sublinhadas se referem a:

- (A) erros de ortografia ou de sintaxe.
- (B) apenas a erros de ortografia.
- (C) apenas a erros de sintaxe.
- (D) vários profissionais.

QUESTÃO 4

No primeiro parágrafo, os “ataques absurdos” citados pelo autor do texto significam ataques

- (A) marcados pela violência.
- (B) reconhecidos pelo marginal.
- (C) investigados pela polícia.
- (D) praticados contra o idioma.

QUESTÃO 5

“Dar às coisas o nome que as coisas têm” é uma qualidade do bom texto, segundo o autor; em outras palavras, o texto deve apresentar

- (A) correção gramatical.
- (B) estruturação clara.
- (C) adequação vocabular.
- (D) obediência à norma culta.

QUESTÃO 6

Ao destacar a frase “Esmolas de meio milhão de reais!”, o autor do texto quer registrar

- (A) surpresa e raiva.
- (B) raiva e ironia.
- (C) desprezo e indignação.
- (D) indignação e surpresa.

QUESTÃO 7

Em todas as frases abaixo há preposições sublinhadas; a frase cuja preposição é uma exigência de um termo anterior é:

- (A) “mas não apenas com erros de ortografia”
- (B) “suspeito de crime”.
- (C) “Esmolas de meio milhão de reais!”
- (D) “Sua perplexidade é com ataques absurdos”

QUESTÃO 8

“São assustadoras as indulgências concedidas a esses políticos corruptos. Elas são mais perigosas do que aquelas dadas aos bandidos comuns”.

O comentário INADEQUADO sobre um dos componentes desse segmento do texto é:

- (A) “corruptos” e “comuns” qualificam as mesmas pessoas.
- (B) “assustadoras” é um adjetivo relacionado a “indulgências”.
- (C) “aquelas” substitui o substantivo “indulgências”.
- (D) “elas” e “aquelas” referem-se ao mesmo substantivo.

QUESTÃO 9

“Suspeito tem o significado de alguém do qual desconfiamos, que tenha feito algo que ele até pode negar”.

Em lugar de “do qual”, a forma mais adequada do relativo, nesse caso, é:

- (A) de quem
- (B) de que
- (C) de cujo
- (D) de onde

QUESTÃO 10

“Suposto quer dizer admitido por hipótese. Deixamos a palavra ali embaixo de “posto”, aguardando que a palavra seja apurada. Suspeito tem o significado de alguém do qual desconfiamos, que tenha feito algo que ele até pode negar. Porém, quando supostos e suspeitos admitem ou confessam, sem coação nenhuma, que foram os autores do que lhes é atribuído, eles não são mais suspeitos nem supostos”.

Sobre os componentes desse segmento do texto, a única afirmativa ADEQUADA é:

- (A) “Suposto” e “suspeito” possuem significados idênticos.
- (B) Na imprensa, “suposto” e “suspeito” aparecem om significados trocados entre si.
- (C) A expressão “quer dizer” equivale a “refere-se a”.
- (D) Supostos e suspeitos deixam de sê-lo quando admitem ou confessam seus delitos.

RACIOCÍNIO LÓGICO**QUESTÃO 11**

Observe os cinco primeiros termos da sequência a seguir: 24, 28, 34, 42, 52, ...; o décimo termo é:

- (A) 132
- (B) 136
- (C) 138
- (D) 142

QUESTÃO 12

Raimundo percebeu que se dividisse sua coleção de cd's de música clássica em partes proporcionais a 2, 2 e 3, a divisão seria exata, ou seja, não restaria nenhum cd. Assim, pode-se afirmar que o número de cd's da coleção de Raimundo é um múltiplo de:

- (A) 2
- (B) 3
- (C) 5
- (D) 7

QUESTÃO 13

Um torneio de futebol será disputado por 16 equipes em regime de turno e retorno, ou seja, cada equipe jogará duas vezes com cada uma das demais. Assim, esse torneio terá a seguinte quantidade de jogos:

- (A) 180
- (B) 240
- (C) 360
- (D) 480

QUESTÃO 14

Em uma urna há 6 bolas amarelas, 5 brancas, 4 verdes e 6 pretas. Aída vai retirar bolas da urna, sucessivamente, sem olhar, até ter certeza de que sorteou ao menos duas bolas de uma mesma cor. O número máximo de bolas que ela deve sortear para ter essa certeza é igual a:

- (A) 5
- (B) 8
- (C) 15
- (D) 16

QUESTÃO 15

A média aritmética entre os números 5, 7, x e y é igual a 9. A média aritmética entre (x - 2) e (y + 3) é igual a:

- (A) 9,5
- (B) 11,5
- (C) 12,5
- (D) 13,5

NOÇÕES DE INFORMÁTICA**QUESTÃO 16**

Entre os periféricos utilizados nas configurações dos microcomputadores, um tem por função digitalizar documentos. Esse periférico é denominado:

- (A) plotter
- (B) scanner
- (C) stick drive
- (D) floppy disk

QUESTÃO 17

Um funcionário da EMGEPRON abriu a janela do Windows Explorer na tela de um microcomputador com sistema operacional *Windows XP*, versão em português. Nessa janela, acessou a pasta C:\CONTRATOS, tendo verificado que só existiam quatro arquivos armazenados. Para selecionar todos os quatro arquivos de uma só vez, ele deve executar o seguinte atalho de teclado:

- (A) Ctrl + A
- (B) Ctrl + S
- (C) Alt + S
- (D) Alt + A

QUESTÃO 18

No sistema operacional Windows 7 BR, a pequena seta em



existente na área de trabalho, significa que o ícone representa:

- (A) um *browser* baixado da internet
- (B) uma imagem em formato JPG
- (C) um utilitário de busca da web
- (D) um atalho para um programa

QUESTÃO 19

O texto abaixo foi digitado no Word 2010 BR, com alinhamento à esquerda.

**EMGEPRON**

A **EMGEPRON** iniciou o gerenciamento da revitalização do Submarino "Riachuelo" no AMRJ, cujos serviços incluem a recuperação estrutural do casco, dos conveses externos e vela, restauração do acervo histórico e instalação de novo sistema de refrigeração, a fim de proporcionar maior segurança e conforto aos visitantes.

Construído em 1973, na Inglaterra, o Submarino "Riachuelo" foi lançado ao mar em 1975 e incorporado à Armada brasileira em 1977. Após 20 anos de operabilidade, foi desincorporado do Serviço Ativo em 1997, sendo reclassificado como Submarino-Museu.

- A sigla **EMGEPRON** foi criada por meio de um recurso do Word.
- Para aplicar alinhamento centralizado ao texto, deve-se, após selecioná-lo, acionar um determinado ícone ou executar o atalho de teclado Ctrl + E.

O recurso e o ícone são respectivamente:

- (A) SmartArt e 
- (B) SmartArt e 
- (C) WordArt e 
- (D) WordArt e 

QUESTÃO 20

A planilha abaixo foi criada no Excel do pacote MSOffice 2010 BR.

	A	B	C	D	E	F	G
1	EMGEPRON - LICITAÇÃO						
2							
3				FORNECEDOR			MENOR
4	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	F1	F2	F3	COTAÇÃO
5	1	Resma 500 fls	10	R\$ 140,00	R\$ 130,00	R\$ 110,50	R\$ 110,50
6	2	Pendrive 16 GB	6	R\$ 120,00	R\$ 150,00	R\$ 180,00	R\$ 120,00
7	3	Roteador 802.11n	3	R\$ 510,00	R\$ 450,00	R\$ 330,00	R\$ 330,00
8	4	Esferográfica	20	R\$ 160,00	R\$ 40,00	R\$ 100,00	R\$ 40,00
9							R\$ 600,50

Nessa planilha foram inseridas expressões

- em G5, G6, G7 e G8 para determinar o menor valor entre todas as cotações dos fornecedores F1, F2 e F3.
- em G9 que determina a soma de todas as células de G5 a G8.

Nessas condições, as expressões inseridas em G5 e G9 foram respectivamente:

- (A) =MÍNIMO(D5:F5;1) =SOMA(G5:G8)
- (B) =MÍNIMO(D5:F5) =SOMA(G5;G8)
- (C) =MENOR(D5:F5) e =SOMA(G5;G8)
- (D) =MENOR(D5:F5;1) e =SOMA(G5:G8)

QUESTÃO 21

Atualmente, o *pendrive* tem sido utilizado na realização de cópias de segurança, tendo em vista o baixo custo, facilidade de manuseio e capacidade de armazenamento. No contexto da informática, essa atividade é conhecida por:

- (A) *backup*
- (B) *firewall*
- (C) *phishing*
- (D) *sniffer*

QUESTÃO 22

A instalação de um antivírus em um microcomputador é de suma importância para o seu funcionamento satisfatório, no que diz respeito à segurança dos dados e ao próprio desempenho da máquina. Dois exemplos de programas antivírus são:

- (A) *iTunes* e *Avast!*
- (B) *Avast!* e *McAfee*
- (C) *McAfee* e *WinZip*
- (D) *WinZip* e *iTunes*

QUESTÃO 23

Atualmente, a integração de computadores em redes cabeadas para acesso à internet é implementada por meio do uso de conectores e cabos que seguem o padrão Fast Ethernet. O conector utilizado nessa implementação é conhecido pela sigla RJ45 e está indicado na seguinte figura:



(A)



(B)



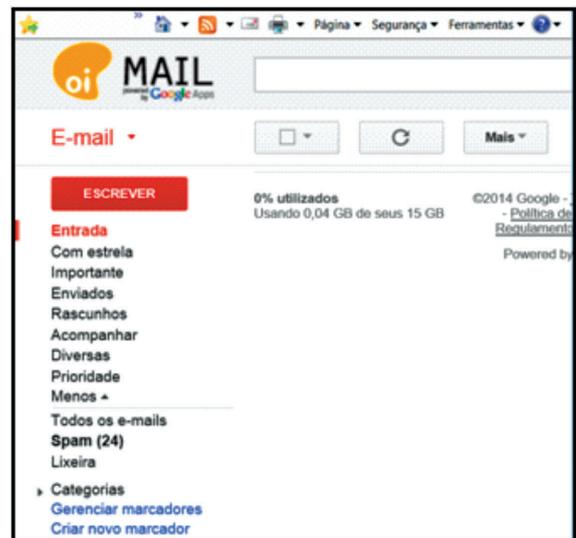
(C)



(D)

QUESTÃO 24

Existem estruturas de correio eletrônico que funcionam integradas em *sites* específicos como os da Oi, Yahoo, HotMail e Gmail, entre outras, para permitir a troca de mensagens de *e-mail* entre usuários da internet. A título de exemplo, a figura abaixo ilustra o acesso de parte de um usuário no *site* <http://mail.oi.com.br>, com destaque para a Caixa de Entrada.



Essa estrutura é conhecida por:

- (A) *NetMail*
- (B) *UserMail*
- (C) *WebMail*
- (D) *SendMail*

QUESTÃO 25

No Firefox Mozilla v26.0 o acionamento do ícone  tem a seguinte finalidade:

- (A) Configurar a página inicial do Firefox Mozilla.
- (B) Verificar o andamento dos *downloads*.
- (C) Adicionar *site* à Barra de Favoritos.
- (D) Visualizar a impressão do site exibido na tela.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

O telefonista é responsável pelo sistema telefônico da empresa. Avalie se as seguintes atribuições do telefonista são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- I - Receber e transferir ligações.
- II - Efetuar chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais.
- III - transmitir mensagens.
- IV - Localizar pessoas.

As afirmativas I, II, III e IV são respectivamente:

- (A) F, F, V e V
- (B) V, F, V e F
- (C) F, F, F e V
- (D) V, V, V e V

Atenção: o texto a seguir refere-se às questões 27, 28 e 29.

Você trabalha na EMGEPRON, na cidade do Rio de Janeiro e o chefe de seu setor, Sr. Pedro Antunes Kondewsky, pede que você faça uma ligação para o Sr. Paulo Antônio Monte Verde, da empresa Projeta, na cidade de São Paulo.

QUESTÃO 27

Na empresa, as pastas ou fichas são dispostas no arquivo segundo as determinações das normas de alfabetação, separadas pelas guias alfabéticas que orientam a consulta. Assim, para encontrar o telefone do Sr. Paulo, você dirigirá sua busca ao conjunto de fichas da letra:

- (A) P
- (B) A
- (C) M
- (D) V

QUESTÃO 28

O telefone do Sr. Paulo é YYYYYYYY. Chamando o código da operadora de XX, para efetuar a ligação, você discar

- (A) XX + YYYYYYYY
- (B) 0 + XX + 11 + YYYYYYYY
- (C) 0 + 11 + XX + YYYYYYYY
- (D) 0 + 21 + XX + YYYYYYYY

QUESTÃO 29

Efetuada a ligação, a bem treinada telefonista que atende a ligação na Projeta deve dizer algo como:

- (A) "Projeta"
- (B) "Alô, quer falar com quem?"
- (C) "Projeta, Tatiana, quem fala?"
- (D) "Projeta, Tatiana, boa tarde, em que posso ser útil?"

QUESTÃO 30

Um PABX faz a troca _____ de ramais _____.

As lacunas ficam corretamente preenchidas por:

- (A) manual / privados
- (B) manual / públicos
- (C) automática / privados
- (D) automática / públicos

QUESTÃO 31

Avalie se as afirmativas seguintes, acerca da necessidade e do uso de PABXs, são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- I - Em um ambiente corporativo, usualmente, existem muito mais linhas telefônicas do que ramais
- II - O PABX funciona como um ponto central para gerenciar e distribuir as chamadas.
- III - O PABX não pode ser usado como elemento de controle dos usuários de ramais.

As afirmativas I, II e III são respectivamente:

- (A) F, V e F
- (B) F, V e V
- (C) V, F e V
- (D) F, F e F

QUESTÃO 32

Na rotina de trabalho de telefonista, o profissional deve cuidar de variados aspectos no trato com as pessoas, sejam elas colegas, sejam clientes ou visitantes eventuais. Em relação ao tema, as seguintes afirmativas estão corretas, EXCETO:

- (A) O trabalho do telefonista usualmente se confunde com o de recepcionista; assim, cuidar da aparência é parte importante dos cuidados que o telefonista deve observar.
- (B) Ao telefone, falando com alguém de outra organização, o telefonista deve proceder sempre com profissionalismo, educação e respeito.
- (C) No trato com os colegas de organização, o telefonista deve zelar para que o ambiente fique o mais informal possível, pois alegria, felicidade e estar de bem com a vida tornam o trabalho mais prazeroso e, portanto, melhoram a produtividade.
- (D) Falar bem, evitar o uso de gírias, escrever corretamente e com fluidez são algumas qualidades que o telefonista precisa sempre observar.

QUESTÃO 33

Numa empresa como a EMGEPRON, o contato profissional com pessoas e organizações nacionais e estrangeiras é frequente. Imagine então que você está fazendo uma ligação para um importante centro de pesquisas localizado em algum estado do sul do país; quando sua ligação é atendida, você se identifica para a telefonista do centro de pesquisas, como funcionária da EMGEPRON. A funcionária do centro de pesquisas, entretanto, é novata, ainda não teve contato com ninguém da EMGEPRON e mostra certa dificuldade em entender o nome de sua empresa. Você então pergunta se ela entende o **Código Fonético Internacional** para transmissões radiofônicas. Ela diz que sim e você então “soletra”:

- (A) Echo, Mike, Golf, Echo, Papa, Romeo, Oscar, November
- (B) Escola, Mario, Guerra, Escola, Pedro, Rua, ovo, Naná
- (C) Ê, Mê, Gê, Ê, Pê, Erre, Ó, Nê
- (D) É, Mê, Guê, É, Paulo, Erre, Ó, Nenê

QUESTÃO 34

Você atende uma ligação externa, a pessoa pede para falar com Pedro Nunes, funcionário da empresa. Você consulta o ramal de Pedro Nunes, liga e o ramal está ocupado. O mais correto é você então dizer para a pessoa que telefonou:

- (A) “Senhor, o ramal está ocupado, por favor telefone mais tarde”
- (B) “Senhor, o ramal está ocupado, por favor aguarde na linha”.
- (C) “Senhor, o ramal está ocupado, vai esperar na linha?”
- (D) “Senhor, o ramal está ocupado, tenta de novo depois”.

QUESTÃO 35

Avalie se, para o bom andamento de seu trabalho, o telefonista deve ter sempre à mão os seguintes equipamentos:

- I - Lista telefônica atualizada.
- II - Relação de ramais da empresa, ordenada pelos nomes dos funcionários, em ordem alfabética, e não pela numeração.
- III - Material básico de escritório, notadamente blocos, lápis, canetas.

Desses itens:

- (A) apenas I está correto.
- (B) apenas II e III estão corretos.
- (C) apenas I e III estão corretos.
- (D) todos estão corretos.

QUESTÃO 36

Ramal: são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Avalie se as definições a seguir estão corretas.

- I - Ramais privilegiados: são os ramais de onde se podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista.
- II - Ramais semi-privilegiados: são ramais que necessitam auxílio da telefonista para ligar para fora.
- III - Ramais restritos: são os que só fazem ligações internas.

Dessas afirmativas:

- (A) apenas I está correta.
- (B) Apenas II está correta.
- (C) Apenas I e III estão corretas.
- (D) I, II e III estão corretas.

QUESTÃO 37

O equipamento que a telefonista usa normalmente é uma CPCT - Central Privada de Comunicação Telefônica. Há dois tipos principais de CPCT:

- (A) PBX e KTT
- (B) PABX e KS
- (C) PBX e AAS
- (D) PABX e InVoice

QUESTÃO 38

Linha-tronco é:

- (A) a linha telefônica que percorre todos os ramais possibilitando a ramificação.
- (B) a linha telefônica que liga a CPCT à central pública de telefonia.
- (C) a caixa central de dispositivos de telefonia fixa.
- (D) a linha virtual de telefonia por satélite.

QUESTÃO 39

O serviço interurbano pelo qual a cobrança das ligações é feita no telefone chamado e o serviço pelo qual as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista, têm as seguintes siglas, respectivamente:

- (A) DDI e DDG
- (B) DDR e DDG
- (C) DDG e DDR
- (D) DDD e DDI

QUESTÃO 40

A unidade básica de medição das chamadas com base em fatores como duração, distância e horário, é denominada:

- (A) pulso
- (B) tarifa
- (C) totalizador
- (D) impulso

QUESTÃO 41

A EMGEPRON é uma empresa pública. Com relação ao desempenho de suas funções como funcionário da EMGEPRON, avalie as seguintes afirmativas

- I - Desempenhar, a tempo, as atribuições de seu cargo.
- II - Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário.
- III - Ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum.
- IV - Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público.

Estão corretas as afirmativas:

- (A) I e II, apenas
- (B) III e IV, apenas
- (C) I, II, III e IV
- (D) I, II e III, apenas

QUESTÃO 42

Ainda em relação à sua conduta profissional, as seguintes afirmativas estão corretas, EXCETO UMA, que está ERRADA. Assinale-a.

- (A) O trabalho que você desenvolve perante a comunidade deve ser entendido como acréscimo ao seu próprio bem-estar, já que, como cidadão integrante da sociedade, o êxito desse trabalho pode ser considerado como seu maior patrimônio.
- (B) Seu exercício profissional não se integra em sua vida particular, de modo que os fatos e atos verificados na conduta do dia-a-dia em sua vida privada não devem crescer ou diminuir o seu bom conceito na vida funcional.
- (C) A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral.
- (D) Você deve prestar toda a sua atenção às ordens de seus superiores, velando atentamente por seu cumprimento, e, assim, evitando a conduta negligente. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e caracterizam até mesmo imprudência no desempenho de sua função.

QUESTÃO 43

Avalie se no exercício de suas funções, você deve (D) ou não deve (N) conduzir-se de forma a:

- I - Prejudicar deliberadamente a reputação de colegas ou de cidadãos que dela dependem.
- II - Usar de artifícios para retardar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material.
- III - Permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores.
- IV - Alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências.

Os comportamentos corretos em relação às ações I, II, III e IV são respectivamente:

- (A) N, N, N e N
- (B) N, D, D e N
- (C) N, D, D e N
- (D) N, N, N e D

QUESTÃO 44

A *Conference Call* é recurso moderno de grande valia para a comunicação de uma empresa como a EMGEPRON. Avalie se as afirmativas a seguir, acerca de um *Conference Call* são falsas (F) ou verdadeiras (V):

- I - Permite que se façam reuniões, debates, palestras e conferências por meio de telefones fixos ou móveis associados a computadores.
- II - É uma maneira muito prática de reunir participantes de diferentes localidades.
- III - Sua principal vantagem é a diminuição de tempo com deslocamentos e a viabilização de reuniões de forma rápida e funcional, e sua maior desvantagem é seu custo elevado.

As afirmativas I, II e III são respectivamente:

- (A) F, V, e V
- (B) V, V e F
- (C) F, V e F
- (D) V, V e V

QUESTÃO 45

Atualmente, serviços de ligações de voz, *sms* e vídeo usando conexões de dados e *wi-fi*, disponíveis para *smartphones*, *tablets*, computadores e *TV's*, têm sido amplamente usados pois oferecem serviços de baixíssimo custo (ou custo zero) mesmo para conexões em vídeo a longas distâncias. São exemplos de aplicativos que oferecem esses serviços:

- (A) Skype, Whats'Up, Viber
- (B) Instagram, Facebook, Voip
- (C) Kindle, e-bay, Myspace
- (D) Rdio, Facetime, Twitter

QUESTÃO 46

Como telefonista da EMGEPRON você provavelmente terá de ajudar algum visitante estrangeiro a fazer ligações internacionais. Imagine então que um visitante norte-americano precisa fazer uma ligação para seu país (cujo código internacional é 1), cidade de Nova Iorque (Código 212), para o telefone 2222-2222. Você vai fazer uma ligação DDI usando a operadora cujo código é XX. Assim, você vai discar sucessivamente:

- (A) XX + 1 + 212 + 22222222
- (B) 1 + 00 + 212 + XX + 22222222
- (C) XX + 0 + 1 + 212 + 22222222
- (D) 00 + XX + 1 + 212 + 22222222

QUESTÃO 47

Imagine agora que esse mesmo visitante peça que você informe, por mensagem de texto (*e-mail*, por exemplo), a uma pessoa da família dele, que também mora nos EUA, o telefone do hotel onde ele, o visitante, está hospedado no Rio de Janeiro. Chamando o número do hotel de XXXX-XXXX, você deve informar o seguinte número:

- (A) 5 21 XXXX-XXXX
- (B) 55 21 XXXX-XXXX
- (C) 22 21 XXXX-XXXX
- (D) 777 21 21 XXXX-XXXX

QUESTÃO 48

O número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática, e que deve ser o único número divulgado ao público, se chama:

- (A) número-chave ou piloto.
- (B) número mestre.
- (C) número primo.
- (D) número colateral.

QUESTÃO 49

O identificador de chamadas geralmente usado no Brasil é chamado:

- (A) *Gramp*
- (B) *InVoice*
- (C) *Bina*
- (D) *ident*

QUESTÃO 50

Você quer fazer uma ligação para a cidade de São Paulo, usando a operadora XX, para o telefone YYYYYYYY, mas quer que a ligação seja paga no destino, ou seja, a conta vai para o número YYYYYYYY. Você deve discar:

- (A) XX + 9 + 11 + YYYYYYYY
- (B) 09 + XX + 11 + YYYYYYYY
- (C) 9 + XX + 11 + YYYYYYYY
- (D) 90 + XX + 11 + YYYYYYYY

