



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALVORADA
EDITAL 30/2009

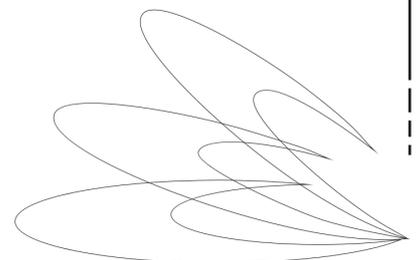
CADERNO DE QUESTÕES

09 - Telefonista NÍVEL MÉDIO

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 15
Legislação	16 a 20
Conhecimentos Específicos	21 a 40

Nome do Candidato: _____

Inscrição nº: _____ - _____



INSTRUÇÕES

- 1 Verifique se este CADERNO DE QUESTÕES corresponde ao Cargo para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 2 Esta PROVA consta de **40** (quarenta) questões objetivas.
- 3 Caso o CADERNO DE QUESTÕES esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
- 4 Para cada questão objetiva, existe apenas **uma** (1) alternativa correta, a qual deverá ser assinalada com caneta esferográfica, de tinta azul, na FOLHA DE RESPOSTAS.
- 5 Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA, a partir do número 41, serão desconsideradas.
- 6 Durante a prova, não será permitida ao candidato qualquer espécie de consulta a livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem será permitido o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
- 7 Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
- 8 A duração da prova é de **três (3) horas e 30 (trinta) minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
- 9 O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida uma (1) hora do seu início.
- 10 A desobediência a qualquer uma das recomendações constantes nas presentes instruções poderá implicar a anulação da prova do candidato.

Boa Prova!



Instrução: As questões 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

01. Cemitério dos Inocentes, Paris, 1418. Na calada,
 02. um ladrão percorria os túmulos, em busca da tumba
 03. de Nicolau Flamel. Corria _____ boca pequena
 04. que, ao morrer, ele teria deixado uma quantidade
 05. formidável em ouro, fruto de sua maior descoberta: a
 06. capacidade de transformar chumbo em metal precioso.
 07. Ao remover a lápide, o ladrão se decepcionou. Não
 08. havia ouro ali. Também não havia corpo algum.
 09. São tantas as histórias fantasiosas, que alguém
 10. poderia pôr em dúvida a sua existência. Pois bem:
 11. Flamel existiu, sim. Nasceu em 1330 e morreu em
 12. 1418. Já a fama sobrenatural é bem forçada. Registros
 13. do século 14 dão conta _____ Flamel era proprie-
 14. tário de uma livraria em Paris. Sua grande paixão era
 15. a alquimia – o conjunto de práticas e conhecimentos
 16. químicos medievais, uma moda na Europa da época.
 17. Diz a lenda que sua vida mudou por causa de um
 18. enigmático manuscrito em hebraico antigo de Abraão,
 19. o Judeu – não o Abraão da *Bíblia*, mas um mago do
 20. século 14. Depois de 21 anos de tentativas, o livreiro
 21. teria conseguido decifrar a obra com o auxílio de um
 22. velho cabalista espanhol.
 23. Foi com base nos conhecimentos ocultos que Flamel
 24. conseguiu transformar chumbo em ouro. Mais: ele
 25. registrou em seu testamento o processo – mas escre-
 26. veu tudo em código, pois queria que apenas seu
 27. sobrinho conhecesse o segredo. O tratado só foi
 28. “traduzido” em 1758, quando uma dupla de decifra-
 29. dores tentou produzir ouro seguindo as instruções do
 30. alquimista. Em vão. Aliás, se você quiser arriscar,
 31. confira o texto na Biblioteca Nacional em Paris,
 32. _____ o original está até hoje.
 33. Na velhice, Flamel empenhou-se em escrever obras
 34. sobre alquimia e, após uma vida discreta, morreu em
 35. casa, aos 88 anos. O que explica, então, o mito em que
 36. ele se transformou? Simples: os livros de esoterismo
 37. exageraram certos traços da biografia do alquimista. Ele
 38. era rico? Sim, graças ao sucesso da livraria. Mas era
 39. mais bacana dizer que seu ouro vinha do chumbo...
 40. Ele era um bruxo? Não, apenas um químico por
 41. *hobby*. Mas ficava mais misterioso dizer que a profissão
 42. de livreiro era mera fachada para atividades ocultas.
 43. Ele era imortal? Não, isso é coisa de outro alquimista,
 44. o Paulo Coelho, he he he. Sobre o mistério do túmulo
 45. vazio, o historiador Nigel Wilkins tem uma teoria. “O
 46. ladrão se enganou de túmulo. Nos cemitérios parisi-
 47. enses, havia várias lápides com inscrições alquímicas
 48. como as de Flamel. Era um costume da época”, diz
 49. ele. Mas a explicação prosaica não convence todo
 50. mundo. _____ quem aposte que o velho alquimista,
 51. aos 678 anos, mora num centro de meditação na Índia.
 52. Ele teria descoberto a fonte da juventude e viveria feliz
 53. ao lado da esposa, Pernelle, ela também uma imortal.

Adaptado de: OPPERMANN, A. *O homem que tirava ouro de chumbo. Superinteressante*, abril de 2008.

01. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas das linhas 03, 13, 32 e 50.

- (A) à – que – em que – A
 (B) a – de que – aonde – A
 (C) a – que – onde – À
 (D) à – que – aonde – Há
 (E) à – de que – onde – Há

02. Assinale a alternativa em que a segunda palavra **NÃO** constitui um sinônimo adequado da primeira, considerando-se o contexto em que esta ocorre.

- (A) *formidável* (l. 05) – **colossal**
 (B) *se decepcionou* (l. 07) – **se desapontou**
 (C) *misterioso* (l. 41) – **auspicioso**
 (D) *mera* (l. 42) – **simples**
 (E) *costume* (l. 48) – **hábito**

03. Assinale a alternativa que contém o objetivo central do texto.

- (A) Incentivar as histórias fantasiosas a respeito de Flamel.
 (B) Mostrar como Flamel teria descoberto a fórmula da riqueza e da imortalidade.
 (C) Incentivar a pesquisa da fórmula com as instruções para produzir ouro.
 (D) Fornecer informações sobre a vida de Flamel, desmitificando a sua fama sobrenatural.
 (E) Explicar por que o corpo de Flamel não está em sua suposta tumba.

04. Sem prejuízo da correção gramatical e do sentido contextual, é possível substituir

- (A) *percorria* (l. 02) por **tinha percorrido**
 (B) *conhecesse* (l. 27) por **tivesse conhecido**
 (C) *exageraram* (l. 37) por **tinham exagerado**
 (D) *vinha* (l. 39) por **viria**
 (E) *convence* (l. 49) por **vem convencendo**

05. Assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna do enunciado abaixo.

O trecho ***ele teria deixado uma quantidade formidável em ouro*** (l. 04-05) poderia ser passado para a forma passiva correspondente. Nesse caso, ele assumiria a seguinte forma: **uma quantidade formidável em ouro _____ por ele.**

- (A) terá sido deixada
 (B) teria sido deixada
 (C) vinha sendo deixada
 (D) seria deixada
 (E) fora deixada

06. A relação estabelecida entre a oração **que alguém poderia pôr em dúvida a sua existência** (l. 09-10) e a que a precede é de

- (A) conseqüência.
- (B) concessão.
- (C) adição.
- (D) causa.
- (E) oposição.

07. Considere as seguintes afirmações sobre regência verbal em segmentos do texto.

- I - A substituição de **pôr em dúvida** (l. 10) por **contestar** exigiria a alteração de **a** para **à**.
- II - Na expressão **empenhou-se em** (l. 33), é possível substituir **em** por **por**, sem prejuízo do sentido e da correção da frase.
- III- A substituição de **se transformou** (l. 36) por **virou** não acarretaria outras mudanças na frase.

Quais estão corretas?

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

08. Assinale com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) as afirmações abaixo, referentes ao emprego de vírgula no texto.

- () A vírgula da linha 18 é facultativa.
- () A vírgula que segue **casa** (l. 35) separa dois adjuntos adverbiais.
- () A vírgula que segue **vazio** (l. 45) sinaliza um adjunto adverbial deslocado.
- () As vírgulas da linha 53 isolam um aposto.

A seqüência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

09. Considere, abaixo, palavras do texto formadas por sufixação acompanhadas dos significados dos seus sufixos. Assinale com **C** (certo) os pares em que a associação está certa e com **E** (errado) os pares em que a associação está errada, de acordo com o sentido assumido por essas palavras no texto.

- () **decifradores** (l. 28-29) / 'agente' ('que decifra')
- () **alquimista** (l. 30) / 'o que é próprio de' ('próprio da alquimia')
- () **misterioso** (l. 41) / 'cheio de' ('cheio de mistério')
- () **parisienses** (l. 46-47) / 'relação' ('relativo a Paris')

A seqüência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) E – E – C – C.
- (B) C – E – C – E.
- (C) C – C – E – E.
- (D) C – E – C – C.
- (E) E – C – E – E.

10. A palavra **Aliás** (l. 30) poderia ser substituída, sem prejuízo do significado contextual, por

- (A) Enfim.
- (B) Portanto.
- (C) Logo.
- (D) A propósito.
- (E) Do mesmo modo.

Instrução: As questões 11 a 15 referem-se ao texto abaixo.

01. O bem-estar promovido quando se ouve uma boa
02. música é inegável. Mas a ciência está descobrindo que
03. os benefícios da canção para o corpo e a mente vão
04. muito _____ do relaxamento. Pesquisas feitas em
05. vários laboratórios espalhados pelo mundo informam
06. que as composições contribuem para o alívio da dor,
07. atenuam a depressão, ajudam no tratamento de
08. doenças respiratórias, afiam o funcionamento cerebral
09. e até auxiliam na restauração da visão de pacientes
10. vítimas de acidente vascular cerebral. Por razões
11. como essas, a música tem se tornado um instrumento
12. terapêutico cada vez mais presente no tratamento,
13. seja ele individual, seja dentro dos hospitais.

14. Em uma pesquisa feita em quatro hospitais visitados
15. por uma equipe das Faculdades Metropolitanas Unidas
16. (FMU), os terapeutas constataram, entre outros
17. ganhos, que 90% dos doentes com doenças crônicas
18. beneficiados pela música manifestaram melhora de
19. humor. Mas o que outros estudos estão demonstrando
20. é um espectro mais _____ de vantagens.

21. Um trabalho realizado no Instituto do Coração, em
22. São Paulo, com 70 doentes revelou que aqueles que
23. ouviam música clássica durante a realização de um
24. cateterismo diagnóstico ficaram bem menos ansiosos
25. do que os submetidos ao exame sem trilha sonora.
26. "Nessa condição, o exame fica mais tranquilo para o
27. doente", explica a psicóloga Daniele Watanabe, autora
28. da pesquisa.

29. Na Inglaterra, uma equipe do Imperial College
30. London descobriu que a música ajuda pessoas com a
31. visão debilitada após um acidente vascular cerebral.
32. Eles verificaram que os indivíduos enxergavam melhor
33. quando ouviam suas canções preferidas. "Acredito
34. que o prazer que isso proporciona _____ substâncias
35. que facilitam a transmissão de sinais entre os neurô-
36. nios", explicou à ISTOÉ o pesquisador David Soto,
37. autor do trabalho. "Isso auxilia na _____ de funções
38. perdidas ou prejudicadas."

39. Em um trabalho publicado na última edição do jornal
40. *Circulation*, da Associação Americana de Cardiologia,
41. pesquisadores italianos descreveram outros efeitos:
42. quando o andamento da música é lento, os vasos
43. sanguíneos se dilatam, resultando em uma queda da
44. pressão arterial. Se for mais rápido, ao contrário, há
45. uma contração dos vasos, elevando a pressão. E perí-
46. odos com frases musicais longas, como no coro "Va
47. Pensiero", da ópera "Nabucco", de Verdi, sincronizam
48. o ritmo dos batimentos cardíacos. É a mudança do
49. corpo pelo som. "Toda forma de arte, inclusive a
50. música, é um caminho seguro e direto de trans-
51. formação", diz o médico Samir Rahme, maestro da
52. Orquestra do Limiar, do projeto Música nos Hospitais.

Adaptado de: O poder das canções. IstoÉ, nº 2069, ano 32, Seção Medicina e Bem-Estar, p. 96-97, 08/07/2009.

11. Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as lacunas das linhas 04, 20, 34 e 37.

- (A) aquém – amplo – libera – retomada
- (B) além – amplo – libera – retomada
- (C) além – restrito – retém – dispersão
- (D) aquém – amplo – libera – dispersão
- (E) além – restrito – retém – retomada

12. Assinale a alternativa que contém a ideia central do texto.

- (A) As características das composições musicais ouvidas por pacientes em tratamento podem beneficiá-los de diferentes formas.
- (B) A música contribui para o relaxamento e a melhora de pacientes em tratamento.
- (C) A música produz, inegavelmente, relaxamento para o indivíduo que a escuta.
- (D) Composições musicais auxiliam no alívio da dor.
- (E) A arte é um caminho para a transformação.

13. Se substituirmos a expressão **aqueles que** (l. 22) pela expressão **quem**, quantos vocábulos do período obrigatoriamente terão de sofrer ajuste de flexão?

- (A) Um.
- (B) Dois.
- (C) Três.
- (D) Quatro.
- (E) Cinco.

14. Considere as seguintes reescritas do trecho "**O exame fica mais tranquilo para o doente**", explica a psicóloga Daniele Watanabe, autora da pesquisa. (l. 26-28).

- I - Para a psicóloga, autora da pesquisa, Daniele Watanabe, o exame fica, nessa condição, mais tranquilo para o doente.
- II - A autora da pesquisa, a psicóloga Daniele Watanabe, explica: "nessa condição, o exame fica mais tranquilo para o doente".
- III- Conforme a autora da pesquisa, a psicóloga Daniele Watanabe, o exame, nessa condição, fica mais tranquilo para o doente.

Quais estão corretas, tendo em vista o sentido veiculado pelo texto e a correção gramatical?

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

15. Considere as seguintes associações entre pronomes empregados no texto e os elementos que eles recuperam.

- I - **ele** (l. 13) / **instrumento terapêutico** (l. 11-12)
 II - **Eles** (l. 32) / **pessoas com a visão debilitada** (l. 30-31)
 III- **que** (l. 35) / **substâncias** (l. 34)
 IV- **se** (l. 43) / **os vasos sanguíneos** (l. 42-43)

Quais estão corretas?

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

16. No que se refere a provimento de cargos públicos, de acordo com a Lei Municipal nº 730/1994, considere as afirmações abaixo.

- I - Reversão é a investidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado.
 II - Recondição é o retorno do servidor estável ao cargo anteriormente ocupado.
 III- Reintegração é o deslocamento do servidor de uma para outra repartição.
 IV- Readaptação é o retorno à atividade do servidor aposentado por invalidez.

Quais estão corretas?

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

17. No que se refere às vantagens previstas nos artigos 72 e seguintes da Lei Municipal nº 730/1994, é correto afirmar que

- (A) diárias, ajuda de custo e transporte constituem indenizações ao servidor.
 (B) as indenizações se incorporam ao vencimento, ou provento, para qualquer efeito.
 (C) apenas as gratificações e os adicionais incorporam-se ao vencimento, ou provento, nos casos e condições indicadas na lei orgânica.
 (D) apenas gratificações e adicional por tempo de serviço são considerados vantagens.
 (E) adicional por tempo de serviço e adicional pelo exercício de atividades em condições penosas, insalubres ou perigosas constituem indenizações ao servidor.

18. Qual das alternativas abaixo **NÃO** constitui penalidade disciplinar prevista no artigo 138 da Lei Municipal nº 730/1994?

- (A) Advertência.
 (B) Substituição.
 (C) Demissão.
 (D) Cassação de aposentadoria e disponibilidade.
 (E) Destituição de cargo ou de função de confiança.

19. No que se refere à posse e ao exercício de cargos públicos, regulados pela Lei Municipal nº 730/1994, é correto afirmar que

- (A) o prazo para o servidor entrar em exercício é de dez dias, contados a partir da data da posse.
 (B) a posse é o desempenho das atribuições do cargo pelo servidor de forma pontual e eficiente.
 (C) o exercício é a aceitação expressa das atribuições, dos deveres e das responsabilidades inerentes ao cargo público.
 (D) o exercício do cargo deve ser dado pelo chefe da repartição para a qual o servidor for designado.
 (E) o prazo para a posse é improrrogável.

20. Qual o benefício da Seguridade Social que é pago ao dependente do servidor público com base no artigo 192 da Lei Municipal nº 730/1994?

- (A) Aposentadoria.
 (B) Auxílio-natalidade.
 (C) Auxílio-reclusão.
 (D) Salário-família.
 (E) Licença por acidente em serviço.

21. Em uma ligação internacional DDI, a sequência numérica **hipotética** 00 99 22 99, que antecede o número de telefone desejado, representa, respectivamente,

- (A) prefixo da chamada internacional, código do país, código da operadora e código da(o) cidade/estado.
- (B) código da operadora, prefixo da chamada nacional, código do país e código da(o) cidade/estado.
- (C) prefixo da chamada internacional, código da operadora, código do país e código da(o) cidade/estado.
- (D) código da operadora, prefixo da chamada internacional, código do país e código da(o) cidade/estado.
- (E) prefixo da chamada nacional, código da operadora, código do país e código da(o) cidade/estado.

22. Em uma lista telefônica, as abreviaturas EST, AL, PSO, TV correspondem, respectivamente, a

- (A) estádio, almirante, passo, travessa.
- (B) estádio, alameda, passeio, trevo.
- (C) estação, alameda, passeio, travessa.
- (D) estação, almirante, passeio, trevo.
- (E) estrada, alameda, passo, travessa.

23. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) no que se refere a expressões adequadas em atendimento telefônico.

- () Ao atender o telefone, deve-se dizer "alô", identificar a empresa e cumprimentar o cliente.
- () Ao atender o telefone, deve-se procurar usar expressões profissionais, tais como: "Aguarde um momentinho, por favor".
- () Ao atender o telefone, deve-se procurar ser solícito e aproximar-se dos clientes. Com pessoas jovens, deve-se empregar um vocabulário descontraído e com gírias.
- () Ao atender o telefone, deve-se usar expressões de cortesia como "Pois não" e "Por favor".

A sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

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

24. São considerados serviços públicos de emergência, para fins de chamadas telefônicas,

- (A) polícia civil, polícia militar e conselho tutelar.
- (B) polícia civil, corpo de bombeiros e defesa civil.
- (C) polícia militar, delegacia da mulher e prefeitura.
- (D) polícia militar, corpo de bombeiros e iluminação pública.
- (E) corpo de bombeiros, iluminação pública e conselho tutelar.

25. Uma pesquisa nacional sobre profissionais que trabalham com telefone, que passam mais de 50% de seus dias de trabalho ao telefone, revelou unanimidade quanto a um ponto: o desperdício de tempo é o maior problema. O conselho número um que os entrevistados oferecem às pessoas que telefonam para as outras no trabalho ou em casa é: vá direto ao assunto. Coloque claramente seu problema e suas necessidades. Identifique-se a si mesmo e à empresa.

O texto acima refere-se à importância do adequado uso do telefone. Entre os requisitos da eficiência ao telefone, pode-se apontar:

- I - experiência de trabalho telefônico diário;
- II - agilidade no atendimento telefônico;
- III - sigilo das comunicações telefônicas.

Quais estão corretas?

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

26. No que se refere às condições gerais, obrigatórias e gratuitas, para figuração de assinantes em listas telefônicas, considere as afirmações abaixo.

- I - A figuração dos assinantes residenciais, não-residenciais e de linha tronco não terá ônus, desde que apareça de forma padronizada.
- II - A figuração de nomes de pessoas jurídicas não terá ônus, desde que apareça de forma padronizada.
- III- Quando não houver indicação de figuração pelo assinante ou usuário, a publicação do nome de pessoas físicas será feita da forma mais usual (último sobrenome seguido, após a vírgula, dos demais componentes do nome, sem quebrar a sequência lógica da inversão).

Quais estão corretas?

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

27. Assinale a alternativa correta com relação a centrais comutadoras.

- (A) CPCT é uma central comutadora para uso particular, geralmente interligada a uma central telefônica pública através de linhas-tronco, que permite a seus ramais acesso às redes de telecomunicações internas e/ou externas.
- (B) CPPT é uma central comutadora para uso particular, geralmente interligada a uma central telefônica privada através de ramais aos quais se permite acesso às redes de telecomunicações internas e/ou externas.
- (C) CCPT é uma central comutadora para uso particular, geralmente interligada a uma central telefônica móvel através de troncos, permitindo, a seus telefones-tronco, acesso às redes de telecomunicações internas e/ou externas.
- (D) CPCT é uma central comutadora para uso público, geralmente interligada a uma central telefônica pública através de ramais, permitindo, a seus telefones móveis, acesso às redes de telecomunicações externas.
- (E) CPPT é uma central comutadora para uso público, geralmente interligada a uma central telefônica privada através de linhas-tronco, permitindo, a seus ramais, acesso às redes de telecomunicações internas.

28. A etiqueta ao telefone é requisito das organizações modernas. Como não há comunicação por imagem e gestos, a dicção, a voz e a linguagem são o que garante um bom atendimento telefônico. No que se refere à etiqueta ao telefone, considere as afirmações abaixo.

- I - Deve-se atender o telefone profissionalmente, tratando o interlocutor por meio do emprego da segunda pessoa do singular.
- II - Deve-se atender o telefone identificando a empresa e cumprimentando o cliente.
- III- Deve-se pedir desculpas ao cliente caso ocorra alguma eventualidade durante a ligação.
- IV - Deve-se evitar interromper a ligação para atender outro telefone ou um visitante.

Quais estão corretas?

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

29. Blocos ou formulários para recados são essenciais para a anotação e transmissão de recados. Quando anotadas, as informações devem ser repetidas para se evitar distúrbios na comunicação. A telefonista deve anotar, prioritariamente,

- (A) número telefônico, data e nome de quem ligou.
- (B) nome da pessoa a quem o recado se destina e cargo ou função de quem ligou.
- (C) data e horário da ligação, assunto da chamada e cargo ou função de quem ligou.
- (D) nome da pessoa a quem o recado se destina, assunto da chamada e horário da chamada.
- (E) nome de quem ligou, assunto da chamada e cargo ou função de quem ligou.

30. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando as características essenciais da telefonista à circunstância em que cada uma delas se faz necessária.

- | | |
|----------------|--|
| (1) habilidade | () reclamações |
| (2) paciência | () condução da conversa |
| (3) sigilo | () transmissão de recados apenas ao interessado |
| | () cancelamento de ligações previamente solicitadas |

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) 3 – 2 – 3 – 1.
 (B) 1 – 3 – 1 – 3.
 (C) 3 – 1 – 2 – 2.
 (D) 2 – 3 – 1 – 1.
 (E) 2 – 1 – 3 – 2.

31. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira, relacionando Serviços Públicos de Emergência a seus respectivos números.

- | | |
|---------------------------------|---------|
| (1) Polícia Civil | () 190 |
| (2) Polícia Federal | () 191 |
| (3) Polícia Militar | () 194 |
| (4) Polícia Rodoviária Estadual | () 197 |
| (5) Polícia Rodoviária Federal | () 198 |

A sequência numérica correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é

- (A) 3 – 4 – 1 – 2 – 5.
 (B) 3 – 5 – 2 – 1 – 4.
 (C) 1 – 2 – 3 – 4 – 5.
 (D) 1 – 3 – 5 – 4 – 2.
 (E) 2 – 1 – 4 – 5 – 3.

32. As chamadas de longa distância são chamadas telefônicas _____, tarifadas na origem ou a cobrar, entre terminais _____, situados em áreas locais distintas dentro do território _____.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas acima.

- (A) automáticas – fixos – nacional
 (B) automáticas – móveis – regional
 (C) internacionais – móveis – nacional
 (D) internacionais – fixos – nacional
 (E) internacionais – fixos – regional

33. Nas ligações destinadas ao Serviço Móvel Celular, a unidade de tarifação é o décimo de minuto, sendo cobrada a tarifa mínima de

- (A) 10 segundos.
 (B) 15 segundos.
 (C) 20 segundos.
 (D) 25 segundos.
 (E) 30 segundos.

34. As chamadas locais efetuadas de Telefones Públicos e destinadas a Telefones Fixos são tarifadas de forma diferente das demais. A tarifação é de _____ do cartão indutivo a cada _____, independentemente do dia e horário da chamada.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas acima.

- (A) 01 crédito – 01 minuto
 (B) 01 crédito – 02 minutos
 (C) 01 crédito – 30 segundos
 (D) 02 créditos – 01 minuto
 (E) 02 créditos – 30 segundos

35. Nas ligações destinadas ao Serviço Móvel Celular, as tarifas reduzidas de segunda a sábado compreendem o período de

- (A) 0h às 6h e das 20h às 24h.
 (B) 0h às 7h e das 21h às 24h.
 (C) 0h às 6h e das 21h às 24h.
 (D) 07h às 21h.
 (E) 0h às 24h.

36. O Guia de Ruas na lista telefônica foi criado para ajudar a se chegar, mais facilmente, a qualquer lugar do município. Sendo assim, o logradouro deve ser procurado sempre pelo

- (A) bairro.
 (B) título honorífico.
 (C) nome próprio.
 (D) nome abreviado.
 (E) código de endereçamento postal (CEP).

37. As abreviaturas dos logradouros referentes às expressões "Madame", "Maestro", "Marquesa" e "Missionário" são, respectivamente:

- (A) Mdme. – Mtro. – Mrqa. – Misnr.
 (B) Mdme. – Mst. – Mrqa. – Mission.
 (C) Mme. – Mtro. – Marqsa. – Misnr.
 (D) Mme. – Mto. – Marqsa. – Mission.
 (E) Madam. – Mst. – Marq. – Msnrio.

38. A Embratel, a Brasil Telecom, a Intelig, a Sercomtel e a GVT são prestadoras de serviços telefônicos DDD com abrangência na Região 2, à qual pertence o Rio Grande do Sul. As alternativas abaixo referem-se a estados que também pertencem à Região 2, **EXCETO** uma delas. Assinale-a.

- (A) Acre
- (B) Distrito Federal
- (C) Paraná
- (D) Rio de Janeiro
- (E) Rondônia

39. A lista telefônica possui seções especializadas para busca de serviços e produtos. Como facilitadores de busca, as listas estão organizadas em Título Principal e Título Remissivo. Os Títulos Remissivos facilitam a procura do Título Principal, sob o qual deverá figurar o assinante na lista. O Título Remissivo identifica

- (A) o cliente.
- (B) o produto.
- (C) as atividades finais.
- (D) as atividades principais.
- (E) as atividades afins.

40. Degraus Tarifários são intervalos de distâncias geodésicas entre o centro de área que está fazendo a ligação e o centro de área que está recebendo a chamada. Considere os degraus tarifários abaixo:

- I - Degrau 1 – até 50 km
- II - Degrau 2 – de 51 a 150 km
- III- Degrau 3 – de 151 a 250 km
- IV- Degrau 4 – de 250 km em diante

Quais estão corretos?

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