



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE GRAVATAÍ
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES
MUNICIPAIS DE GRAVATAÍ**



EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2006

04 – TELEFONISTA

Nº de Inscrição

Nome do Candidato

DIREITOS AUTORAIS RESERVADOS.
Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem a prévia autorização da FAURGS.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE GRAVATAÍ
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA E
ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES
MUNICIPAIS DE GRAVATAÍ**



EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO Nº 01/2006

GABARITO APÓS RECURSOS

04 – TELEFONISTA

01.	E	11.	D	21.	D
02.	C	12.	A	22.	B
03.	E	13.	B	23.	A
04.	B	14.	A	24.	E
05.	D	15.	D	25.	C
06.	B	16.	D		
07.	B	17.	A		
08.	D	18.	E		
09.	A	19.	C		
10.	C	20.	B		



INSTRUÇÕES



01. Verifique se este CADERNO DE PROVA corresponde ao Concurso Público para o qual você está inscrito. Caso não corresponda, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
02. Esta PROVA consta de 25 questões objetivas.
03. Caso o CADERNO DE PROVA esteja incompleto ou apresente qualquer defeito, solicite ao Fiscal da sala que o substitua.
04. Para cada questão objetiva existe apenas **uma** alternativa correta, a qual deverá ser assinalada, com caneta esferográfica, de cor azul ou preta, na FOLHA DE RESPOSTAS.
05. Preencha com cuidado a FOLHA DE RESPOSTAS, evitando rasuras. Eventuais marcas feitas nessa FOLHA a partir do número 26 serão desconsideradas.
06. Durante a prova, não será permitido ao candidato qualquer espécie de consulta em livros, códigos, revistas, folhetos ou anotações, nem o uso de telefone celular, transmissor/receptor de mensagem ou similares e calculadora.
07. Ao terminar a prova, entregue a FOLHA DE RESPOSTAS ao Fiscal da sala.
08. A duração da prova é de **03 horas**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da FOLHA DE RESPOSTAS. Ao final desse prazo, a FOLHA DE RESPOSTAS será **imediatamente** recolhida.
09. O candidato somente poderá retirar-se do recinto da prova após transcorrida 1 (uma) 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. O na seleção brasileira fez do técnico Carlos Alberto Parreira um palestrante. Nesses eventos, que duram cerca de uma hora e chegam a render-lhe, cada um, 20.000 reais (numa estimativa que ele se recusa a comentar), Parreira transmite suas experiências a públicos tão ecléticos quanto os executivos de uma multinacional farmacêutica ou os estudantes de psicologia aplicada ao esporte. Seja qual for o auditório, o técnico ministra basicamente a mesma palestra – um resumo da própria carreira, como exemplo de sucesso, e lições sobre como conduzir um grupo de pessoas à vitória profissional. É o conteúdo dessas conferências que compõe o livro *Formando Equipes Vencedoras (Best Seller, 168 páginas, 19,90 reais)*, lançado às vésperas da Copa. A obra é útil para quem quer entender como Parreira pretende administrar as diferenças de personalidade de seus 23 jogadores durante os trinta dias de competição na Alemanha. Como auto-ajuda para quem está iniciando a carreira, em qualquer área, o livro contém alguns conselhos óbvios: ter disciplina, perseverança, espírito de equipe e ambição. Mas o técnico não esquece outras recomendações não tão óbvias – sobretudo para quem costuma ver futebol como uma combinação de sorte e talento –, como aceitar sacrifícios e construir desde cedo uma boa rede de relacionamentos. Nesses dois aspectos, a de Parreira é um bom exemplo. Em 1967, aos 24 anos, o recém-formado preparador físico aceitou morar em Gana para dirigir a seleção local durante dois anos, com um salário de 100 dólares por mês, a convite do Itamaraty. Enriqueceu, portanto, apenas o currículo e ganhou, no prontuário médico, uma internação por malária. Em seguida, foi um convite de um professor da faculdade, Admildo Chirol, que o alçou à comissão técnica da seleção que seria tricampeã do mundo.

Adaptado de: O craque das palestras: Veja, 24 de maio de 2006.

01. Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 01, 02, 25 e 27, na ordem em que se apresentam.

- (A) hêsito - requisitado - exclusiva - biografia
- (B) êxito - requisitado - exclusiva - bibliografia
- (C) êxito - requisitado - exclusiva - biografia
- (D) hêsito - requisitado - exclusiva - bibliografia
- (E) êxito - requisitado - exclusiva - biografia

02. Abaixo são apresentadas algumas afirmações feitas no texto.

- I. Parreira escreveu um livro que se fundamenta em suas palestras.
- II. As palestras de Parreira deveriam ser mais longas, considerando o quanto elas lhe rendem.
- III. Parreira lançou o livro às vésperas da Copa porque venderia mais.
- IV. O livro de Parreira contém conselhos que costumam aparecer em livros de auto-ajuda.

Quais são verdadeiras?

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

03. Assinale a alternativa na qual os vocábulos são todos acentuados graficamente pela mesma razão.

- (A) **técnico** (l. 01) – **experiências** (l. 06) – **útil** (l. 15)
- (B) **farmacêutica** (l. 07) – **contém** (l. 20) – **espírito** (l. 21)
- (C) **auditório** (l. 09) – **conteúdo** (l. 12) – **recém** (l. 28-29)
- (D) **É** (l. 12) – **está** (l. 19) – **óbvios** (l. 21)
- (E) **vitória** (l. 12) – **conferências** (l. 13) – **malária** (l. 34)

04. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso), no que se refere ao significado de vocábulos e expressões do texto.

- () A palavra **palestrante** (l. 02) poderia ser substituída por **conferencista**, garantindo o mesmo sentido no texto.
- () A palavra **ecléticos** (l. 06) tem o sentido de **exigentes**.
- () A palavra **administrar** (l. 16-17) poderia ser substituída por **combater**, sem prejuízo de significado da frase.
- () A palavra **óbvios** (l. 21) poderia ser substituída por **evidentes**, mantendo o significado da frase.
- () A palavra **Enriqueceu** (l. 32) tem o sentido de **Aprimorou**.

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

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

05. Várias expressões do texto retomam elementos referidos anteriormente. Assinale a alternativa em que a associação entre a expressão e o elemento substituído está correta.

- (A) *lhe* (l. 04) – *seleção brasileira* (l. 01)
- (B) *exemplo* (l. 11) – *palestra* (l. 10)
- (C) *obra* (l. 15) – *conferências* (l. 13)
- (D) *seus* (l. 17) – *Parreira* (l. 16)
- (E) *o* (l. 35) – *Admildo Chirol* (l. 35)

06. Assinale a afirmação **INCORRETA** em relação à pontuação.

- (A) O travessão utilizado na linha 10 poderia ser substituído por dois pontos.
- (B) Se retirarmos a expressão **como exemplo de sucesso** (l. 10-11), uma das vírgulas que isolam a expressão poderá ser mantida.
- (C) Os dois pontos empregados na linha 21 servem para introduzir uma enumeração.
- (D) A vírgula que segue e a vírgula que precede a palavra **perseverança** (l. 21) são obrigatórias.
- (E) Se deslocarmos a expressão **no prontuário médico** (l. 33) para o final da frase, ela não precisará ser antecedida por vírgula.

07. Se substituíssemos a palavra **conteúdo** (l. 12) pela forma pluralizada **conteúdos**, quantos outros vocábulos obrigatoriamente teriam de ser também pluralizados?

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

08. Nas alternativas que seguem, são propostas diferentes reescritas do trecho **Como auto-ajuda para quem está iniciando a carreira, em qualquer área, o livro contém alguns conselhos óbvios** (l. 19-21).

- I. Como auto-ajuda para o qual está iniciando a carreira, em qualquer área, o livro conteria alguns conselhos óbvios
- II. Como auto-ajuda para os que estão iniciando a carreira, em qualquer área, o livro tem alguns conselhos óbvios
- III. Como auto-ajuda para aqueles que estão iniciando a carreira, em qualquer área, o livro possui alguns conselhos óbvios
- IV. Como auto-ajuda para os quais estão iniciando a carreira, em qualquer área, o livro oferece alguns conselhos óbvios

Quais são adequadas?

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

09. O vocábulo **sobretudo** (l. 23) poderia ser substituído, no texto, por

- (A) especialmente.
- (B) eventualmente.
- (C) alternativamente.
- (D) especificamente.
- (E) exclusivamente.

10. Assinale a alternativa em que a forma flexionada do verbo **construir** (l. 26) está **INCORRETAMENTE** grafada.

- (A) As pessoas de sucesso **constroem** sua carreira com sacrifícios.
- (B) Eu **construo** minha carreira à medida que enfrento os obstáculos com perseverança.
- (C) Entre outras coisas, um jogador **constroe** sua carreira com bons relacionamentos.
- (D) É preciso que **construamos** nossa carreira passo a passo, enfrentando as crises do cotidiano.
- (E) **Construa** sua própria história; não espere que alguém faça isso por você!

11. Indique, entre as alternativas abaixo, qual operação não tem resposta possível no conjunto dos números naturais.

- (A) $5 + 4$
- (B) $3 - 2$
- (C) $4 - 4$
- (D) $3 - 4$
- (E) $8 + 0$

12. A razão entre $\left(1 + \frac{6}{18}\right)$ e 8 é

- (A) $\frac{1}{6}$.
- (B) $\frac{4}{3}$.
- (C) $\frac{16}{9}$.
- (D) $\frac{20}{18}$.
- (E) $\frac{24}{15}$.

13. O departamento de contabilidade de uma empresa utiliza 20 funcionários para fazer o inventário de seus estoques num prazo de 30 dias. Quantos dias a mais o departamento precisará para realizar o inventário dos estoques caso 5 funcionários faltem ao trabalho durante todo o período?

- (A) 7,5.
- (B) 10,0.
- (C) 22,5.
- (D) 30,0.
- (E) 40,0.

14. Numa empresa com 400 empregados, 40% são mulheres, e, destas, 80% são casadas, sendo as demais solteiras. Quantas mulheres solteiras trabalham na referida empresa?

- (A) 32.
- (B) 48.
- (C) 128.
- (D) 160.
- (E) 240.

15. Calculou-se a distância entre dois pontos de uma estrada e chegou-se a 15 metros e 10 centímetros. Uma outra forma de indicar esta distância é

- (A) 15,010 m.
- (B) 15 010 mm.
- (C) 150 cm.
- (D) 1 510 cm.
- (E) 15,1 dm.

16. No Capítulo V – das Figurações Padronizadas do Regulamento sobre divulgação de listas de assinantes e edição e distribuição de lista telefônica obrigatória gratuita (LTOG), item II b, lê-se “As conjunções e preposições entre os nomes e sobrenomes não serão publicadas, exceto quando escritas normalmente com a inicial maiúscula, se ligadas por apóstrofo ou constituírem parte integrante de sobrenome”.

O nome Vicente Del Nero poderá figurar na lista telefônica como

- I. VICENTE Del Nero.
- II. DEL NERO, Vicente.
- III. NERO, Vicente Del.

Quais estão corretas?

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

17. As chamadas locais são contabilizadas através de pulsos. O registro dos pulsos ocorre da seguinte forma:

- (A) um pulso por chamada independente da duração da chamada, de segunda a sábado, da 0h às 6h, sábados, das 14h às 24h, e domingos e feriados, o dia todo; fora desses horários, um pulso a cada 4 minutos adicionais.
- (B) um pulso por chamada independente dos horários de telefonema.
- (C) um pulso por chamada no horário comercial; fora deste horário a tarifação se dá por minutos.
- (D) um pulso por chamada independente da duração da chamada, de segunda a sábado, das 6h às 18h, sábados, das 8h às 12h, e domingos e feriados, o dia todo; fora desses horários, um pulso a cada 4 minutos adicionais.
- (E) um pulso por chamada completada independente da duração da chamada e dos horários.

18. O sigilo é parcela importante do trabalho de uma telefonista. Considere os itens abaixo:

- I. os números dos telefones envolvidos na ligação.
- II. os nomes das pessoas e a natureza da ligação.
- III. qualquer parcela da conversação.

Quais são de natureza sigilosa?

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

19. A telefonista é, geralmente, o primeiro contato do cliente com a organização. Deve primar pela qualidade no atendimento e tratamento. Em relação ao tratamento dispensado aos clientes, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) “– Senhor...”
- (B) “– Senhor Raul...”
- (C) “– Amigo Raul...”
- (D) “– Doutor Raul...”
- (E) “– Diretor...”

20. A pronúncia de números telefônicos é componente do trabalho da telefonista. Assinale a alternativa correta.

- (A) O número 11 deve ser pronunciado um, um.
- (B) O algarismo seis deve ser pronunciado como meia.
- (C) Deve-se pronunciar o número telefônico por dezenas.
- (D) O zero deve ser pronunciado como “ou”.
- (E) Deve-se dar uma pausa na pronúncia a cada três números.

21. As centrais telefônicas sofreram uma evolução tecnológica nos últimos anos, surgindo centrais de comutação totalmente eletrônicas nas quais as funções lógicas de comando, controle e conexão são executadas por dispositivos eletrônicos. Essas centrais utilizam computadores e são conhecidas como CPA’S – Centrais de Programa Armazenado.

As CPA’S classificam-se de acordo com a abrangência e os tipos de ligações que efetuam.

- I. **Central Tandem** – interliga centrais locais ou interurbanas
- II. **Central Trânsito** – interliga dois ou mais sistemas locais, interurbanos ou mesmo internacionalmente
- III. **Central Local** – serve como ponto de partida das linhas de assinantes, de onde é feita a comutação local.

Quais estão corretas?

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

22. Assinale as afirmações abaixo com **V** (verdadeiro) ou **F** (falso) no que se referir às principais funções das centrais telefônicas, que continuam as mesmas desde sua invenção no século XIX.

- () **Recepção da informação** – além de sinais de solicitação e término da chamada, a central recebe informações como endereço da linha chamada e serviços de valor adicionado.
- () **Processamento da informação** – o sistema processa as informações emitidas enviando um tom característico para o assinante que chama.
- () **Envio da informação** – ocorre durante todo o tempo para a tarifação e determinação do instante em que o circuito deve ser desconectado.
- () **Atendimento** – o sistema executa a monitoração de todas as linhas para identificar pedidos de chamada.

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

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

23. Entre as modalidades para centrais privadas, temos a central de PBX, que é

- (A) central privada de comutação telefônica que é ligada à rede pública através de linhas tronco e que exige a intervenção da operadora para completar as chamadas internas e externas.
- (B) central privada de comutação telefônica que não é ligada à rede pública e na qual as chamadas entre ramais são automáticas.
- (C) equipamento responsável pelo estabelecimento das ligações no âmbito de uma rede privada e entre esta e a rede pública.
- (D) central de comutação telefônica de pequeno porte que permite programação de ramais atendedores, podendo esta programação ser alterada manualmente pelo usuário de ramal e/ou automaticamente.
- (E) central de comutação telefônica de pequena capacidade na qual o usuário seleciona diretamente, através do aparelho telefônico, o tronco desejado para interligar-se com sistema telefônico fixo comutado.

24. Assinale a alternativa que apresenta a ordem correta de discagem dos códigos necessários para realizar uma ligação DDI.

- (A) código da operadora, prefixo da chamada, código do país, código da cidade, número desejado
- (B) código da operadora, código do país, prefixo da chamada, código da cidade, número desejado
- (C) código do país, código da operadora, prefixo da chamada, código da cidade, número desejado
- (D) prefixo da chamada, código do país, código da operadora, código da cidade, número desejado
- (E) prefixo da chamada, código da operadora, código do país, código da cidade, número desejado

25. Na Legislação das Telecomunicações, item 25, Dos serviços públicos de emergência, lê-se "as chamadas destinadas a serviços públicos de emergência, definidos na Regulamentação específica, serão gratuitas para usuários", sendo as mesmas oferecidas pelas prestadoras do STFC. Considere os serviços públicos abaixo.

- I. Secretaria dos Direitos da Criança e do Adolescente.
- II. Iluminação Pública / Prefeitura.
- III. Polícia Civil / Militar.

Quais são encarados como serviço de emergência?

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