



## CONCURSO PÚBLICO PARA O PROVIMENTO DE CARGOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMBÉ

15/04/2018

### INSTRUÇÕES

1. Confira abaixo: seu nome, número de inscrição e o cargo correspondente à sua inscrição. Assine no local indicado.
2. Verifique se os dados impressos no Cartão-Resposta correspondem aos seus. Em caso de irregularidade, comunique-a imediatamente ao Fiscal.
3. Não serão permitidos: empréstimos de materiais; consultas e comunicação entre os candidatos; uso de livros, apontamentos, relógios, aparelhos eletrônicos e, em especial, aparelhos celulares, os quais deverão ser desligados e colocados no saco plástico fornecido pelo Fiscal.
4. Aguarde o Fiscal autorizar a abertura do Caderno de Prova. Após a autorização, confira a paginação antes de iniciar a Prova.
5. Este Caderno de Prova contém 30 (trinta) questões objetivas, cada qual com apenas 1 (uma) alternativa correta. No Cartão-Resposta, preencha, com tinta preta ou azul escura, o retângulo correspondente à alternativa que julgar correta para cada questão.
6. No Cartão-Resposta, anulam a questão: marcar mais de 1 (uma) alternativa em uma mesma questão; rasurar; preencher além dos limites do retângulo destinado a cada marcação. Não haverá substituição do Cartão-Resposta por erro de preenchimento.
7. Não são permitidas perguntas ao Fiscal sobre as questões da prova.
8. A duração desta prova será de **3 (três) horas**, já incluído o tempo para preenchimento do Cartão-Resposta.
9. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao Fiscal.
10. Aguarde autorização para devolver, em separado, o Caderno de Prova e o Cartão-Resposta, devidamente assinados.




Transcreva abaixo as suas respostas, dobre na linha pontilhada e destaque cuidadosamente esta parte.

.....  
RESPOSTAS

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

---

O gabarito oficial provisório estará disponível no endereço eletrônico  
**[www.cops.uel.br](http://www.cops.uel.br)** a partir das 17 horas do dia 16 de abril de 2018.

Leia o texto a seguir e responda às questões de 1 a 7.

### Exemplos de honestidade

“Fui cortar a luz de uma residência, pois estava para vencer o terceiro talão. Antes de sair, quando encerrava o serviço no tablete, um menino me pediu R\$ 1 para comprar doces. Como só tinha R\$ 5, dei a nota e falei para ele dividir com os dois irmãos. No fim da tarde, ao voltar para religar a energia, ele me esperava todo feliz. Achei que era por causa da luz, mas ele se aproximou e disse ‘ainda bem que você veio’, abriu a mão e me deu R\$ 2. Falou que era meu troco”.

Em um país que se depara constantemente com casos de corrupção e de inversão de valores, a história do electricista João Cândido da Silva Neto acaba se transformando em exceção. O episódio com o funcionário da Copel (Companhia Paranaense de Energia) aconteceu entre setembro e outubro de 2016, em Santo Antônio da Platina, porém foi compartilhado somente dois dias depois do Dia das Crianças de 2017. “Gosto de registrar o que acontece no meu dia a dia, então escrevi isto e guardei. Como vi a situação da família, que está passando por dificuldades, resolvi postar no Facebook na expectativa de que meia dúzia de colegas de trabalho viesse ajudar”, explica Neto.

O que ele não esperava, porém, é que a meia dúzia se transformasse em milhares e que o caso repercutisse em todo o Brasil. “Na data em que fiz o *post*, meu celular não parava de receber notificações durante a noite. Fiquei meio sem entender o porquê. No outro dia, quando vi, já estava com milhares de acessos”. Para o electricista, essa comoção retrata o sentimento que teve ao receber o inesperado troco da criança. “Na hora em que ele me deu o dinheiro, ‘a ficha não caiu’. Mas depois parei e percebi o quanto a atitude daquele menino havia sido grandiosa. O quão honesto era aquele singelo gesto”, acredita. “Cheguei à conclusão de que temos uma geração linda que está vindo para melhorar nossa sociedade”.

A origem do menino Alessandro Júnior, entretanto, mostra que a atitude que teve é reflexo da vida simples e baseada em valores que leva junto com a família. Para Alessandro Monteiro Sousa, pai do garoto, o gesto do filho é motivo de orgulho, mas principalmente de certeza de que ele aprendeu a relevância de ser honesto e ter caráter. “Fazemos de tudo para criar nossos filhos com educação. Busco passar para eles os valores que recebi quando era criança. Não somos ricos, porém o que temos é nossa dignidade e nossos valores. Dinheiro nenhum vale mais que isso”, ressalta.

(Adaptado de: MARCONI, P. Exemplos de honestidade. *Folha de Londrina*, 4 e 5 de novembro de 2017. Folha Especial. p. 8.)

#### 1 Com base no que se pode inferir do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Histórias como a da criança e do electricista ressaltam a importância de boas práticas para a construção de uma sociedade melhor.
- II. A atitude do garoto é reflexo do aprendizado e dos valores absorvidos no contexto familiar.
- III. A atitude do garoto foi considerada uma exceção, embora devesse ser considerada normal.
- IV. O gesto do menino está diretamente relacionado ao afastamento de normas e convenções.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

#### 2 A expressão “a ficha não caiu” foi utilizada entre aspas, no texto, para

- a) inserir o pensamento do electricista.
- b) marcar o uso de expressão popular.
- c) enfatizar seu tom irônico.
- d) caracterizar a indignação do electricista.
- e) evitar o emprego da palavra “boleto”.

**3** Sobre os recursos linguístico-semânticos sublinhados no primeiro parágrafo, considere as afirmativas a seguir.

- I. Os termos “luz” e “energia” estão empregados como antônimos.
- II. O conectivo “como” pode ser substituído por “conforme”, sem prejuízo de significação.
- III. O conectivo “mas” estabelece uma relação de oposição.
- IV. O conectivo “pois” indica a ideia de explicação que sustenta o argumento sobre o corte da luz.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

**4** Com base na leitura do texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Em “O que ele não esperava, porém, é que meia dúzia se transformasse em milhares”, a conjunção “porém” estabelece uma relação de alternância.
- II. A partícula “que” em “baseada em valores que leva junto com a família” e “os valores que recebi quando criança” pertence à mesma classe gramatical.
- III. Em “Para Alessandro Monteiro Sousa, pai do garoto, o gesto do filho é motivo de orgulho”, as vírgulas separam um aposto.
- IV. Em “Mas depois parei e percebi o quanto a atitude daquele menino havia sido grandiosa”, a partícula “mas” estabelece relação com o que foi dito anteriormente.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

**5** Em relação aos recursos linguístico-semânticos presentes no texto, considere as afirmativas a seguir.

- I. Em “o inesperado troco” e “aquele singelo gesto”, os adjetivos antepostos aos seus substantivos apresentam um sentido subjetivo ou conotativo.
- II. Em “O quão honesto era aquele gesto”, o termo grifado exprime intensidade e tem o valor de “quanto”.
- III. Em “A origem do menino Alessandro Júnior, entretanto, mostra que a atitude que teve é reflexo da vida simples”, a palavra grifada foi utilizada para estabelecer discordância com o que foi dito anteriormente.
- IV. Em “Não somos ricos, porém o que temos é nossa dignidade e nossos valores”, o conectivo em destaque indica condição.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

6 Em “Fiquei meio sem entender o porquê”, assinale a alternativa que justifica, corretamente, a acentuação do elemento sublinhado.

- a) A partícula pode ser substituída por “pelo qual”.
- b) O elemento em destaque encontra-se substantivado.
- c) O termo se encontra em posição final de frase.
- d) Trata-se de uma frase afirmativa, o que justifica o acento.
- e) Trata-se de uma interrogação indireta.

7 Com base no trecho “Cheguei à conclusão de que temos uma geração linda que está vindo para melhorar nossa sociedade”, considere as afirmativas a seguir.

- I. A partícula “que” é um pronome relativo com antecedente expresso.
- II. A crase é obrigatória e a partícula “que” retoma a expressão “uma geração linda”.
- III. A crase é facultativa e a partícula “que” retoma a expressão “uma geração linda”.
- IV. A crase é obrigatória e a partícula “que” retoma o termo “conclusão”.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

8 Leia o texto a seguir.



(Disponível em: <http://ivoviuauva.blogspot.com>). Acesso em 20 nov. 2017.

O efeito polissêmico resultante da charge reside no emprego da palavra

- a) hora.
- b) peso.
- c) certeza.
- d) claro.
- e) esteira.

9 Considere a aba de ferramentas do Microsoft Word, apresentada a seguir, onde alguns botões estão indicados por números.



Considere agora que o texto a seguir foi digitado em um documento do Microsoft Word que está sendo executado em um computador.

uva  
 chuchu  
 abacate  
 alface  
 tomate  
 laranja

Depois que o texto foi inserido, ele foi selecionado e duas operações foram realizadas sobre ele, de modo que o texto passou a ser o apresentado a seguir.

ABACATE  
 ALFACE  
 CHUCHU  
 LARANJA  
 TOMATE  
 UVA

Assinale a alternativa que indica, corretamente, os números dos botões que realizaram a operação que formatou o texto para a forma final apresentada.

- a) 1 e 3                      b) 2 e 4                      c) 3 e 5                      d) 4 e 1                      e) 5 e 2

10 Considere que os valores a seguir foram inseridos em uma planilha do Microsoft Excel.

	A	B	C	D
1	2	4	6	
2	12	10	8	
3	14	16	18	
4				

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a fórmula que irá resultar no valor 13.

- a) =MÉDIA(A1:C3)                      c) =SOMA(A1:C3)                      e) =SOMA(A3:C3)  
 b) =MÉDIA(A2:B3)                      d) =SOMA(A3;B2)

**11** Sobre o Microsoft Windows, considere as afirmativas a seguir.

- I. Arquivos podem ser procurados pelo explorador de arquivos.
- II. As teclas de atalho CTRL+ALT+DELETE são utilizadas para acessar o gerenciador de tarefas.
- III. As teclas de atalho Windows+D mostram a área de trabalho.
- IV. As teclas de atalho SHIFT+DELETE enviam arquivos para a lixeira.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

**12** Em relação à navegação na Internet, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- ( ) O endereço `www.gmail.com` é um endereço de correio eletrônico válido.
- ( ) Ransomware é um tipo de código malicioso capaz de capturar e armazenar as teclas digitadas pelo usuário no teclado do computador.
- ( ) A utilização de guias ou abas permite abrir diversas páginas em uma mesma janela.
- ( ) Nos navegadores de Internet, as teclas CTRL+F abrem um campo para busca de texto.
- ( ) *Spam* é um termo que se refere a *e-mails* não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, V, V, F, F.
- b) V, F, F, V, F.
- c) F, V, V, F, V.
- d) F, V, F, V, F.
- e) F, F, V, V, V.

## MATEMÁTICA

Leia o texto e a tabela a seguir e responda às questões 13 e 14.

A tabela a seguir apresenta informações a respeito da quantidade de matrículas na Educação de Jovens e Adultos (EJA), segundo a modalidade de ensino e de dependência administrativa, no ano de 2016, em uma cidade do estado do Paraná.

Modalidade de ensino	Estadual	Municipal	Total
Ensino Fundamental	213	92	305
Ensino Médio	155	–	155
Total	368	92	460

Nota: Referem-se às matrículas em turmas destinadas às pessoas que não cursaram o Ensino Fundamental e/ou Ensino Médio em idade própria.

(Adaptado de: MEC/INEP – Caderno Estatístico desse Município, publicado pelo Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (IPARDES). Disponível em: <<http://www.ipardes.gov.br/cadernos>>. Acesso em: 30 nov. 2017.)

**13** Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a porcentagem aproximada de alunos matriculados no Ensino Médio em relação ao total de alunos.

- a) 17,0%                      b) 20,0%                      **c) 33,7%**                      d) 42,1%                      e) 66,3%

**14** Os alunos matriculados nessas escolas participaram de um sorteio para receber um computador. Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a probabilidade de o aluno sorteado ser de uma escola municipal e do Ensino Fundamental.

- a)  $\frac{1}{5}$                       b)  $\frac{2}{5}$                       c)  $\frac{3}{4}$                       d)  $\frac{1}{3}$                       e)  $\frac{2}{3}$

**15** Para participar do sorteio de um computador, cada pessoa recebeu um cupom com um número constituído por cinco algarismos. O cupom sorteado começava com o algarismo 3 e terminava com o algarismo 4, como representado na figura a seguir.

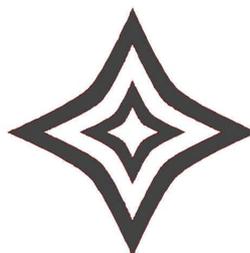


A soma de todos os algarismos é 31. A soma dos três primeiros algarismos é 18 e a soma dos três últimos algarismos é 21.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o produto dos dois algarismos que faltam nos quadrados cinzentos.

- a) 39                      b) 48                      **c) 63**                      d) 84                      e) 108

**16** Para decorar a escola para as festas de final de ano, Letícia sobrepôs estrelas brancas e cinza, de acordo com a figura a seguir.



Considere que as áreas das estrelas usadas são  $2 \text{ cm}^2$ ,  $5 \text{ cm}^2$ ,  $12 \text{ cm}^2$  e  $25 \text{ cm}^2$ .

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, a área total da região cinza visível na figura.

- a)  $10 \text{ cm}^2$                       b)  $11 \text{ cm}^2$                       c)  $13 \text{ cm}^2$                       **d)  $16 \text{ cm}^2$**                       e)  $23 \text{ cm}^2$

**17** O grau de satisfação dos clientes, cidadãos e outros está diretamente relacionado à qualidade do atendimento e do tratamento que lhes são dados. No entanto, existe uma confusão generalizada entre o que é atendimento e o que é tratamento.

Sobre o que significa esses dois conceitos, considere as afirmativas a seguir.

- I. Atendimento é a resolução, a providência, o procedimento que deve ser adotado para encontrar a solução e satisfazer a necessidade do cliente.
- II. Tratamento é a forma de se dirigir ao cliente, o modo usado para abordá-lo durante o atendimento.
- III. Tratamento é a solução de uma reclamação em relação a um serviço público.
- IV. Atendimento diz respeito ao relacionamento entre atendente e sua chefia imediata, sempre de forma direta.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.
- d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.

**18** Em uma empresa, pública ou privada, com profissionais de culturas e valores distintos entre si, é preciso respeitar o próximo e seguir os padrões éticos. Caso contrário, a convivência será difícil.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, uma ação de ética profissional.

- a) Aceite elogios ou recompensas pelo mérito alheio. Aproveite o trabalho das pessoas de sua equipe para sua projeção.
- b) Mexer em mesas, gavetas ou documentos alheios, mesmo sem autorização, demonstra autonomia e proatividade, o que conta para as promoções.
- c) Mostre que tem mais habilidades que seus colegas, isso lhe dará maior poder para impor suas ideias nos momentos de conflitos.
- d) Se errou, haja discretamente e minimize o erro, isso demonstrará confiança, além de garantir que não acontecerá novamente.
- e) Se tiver que criticar ou repreender algum colega de trabalho, faça-o diretamente à pessoa. Não haja pelas costas, seja transparente, dê um *feedback* positivo.

**19** Em centrais com um tráfego de ligações entrantes mais elevado, pode haver um congestionamento no atendimento de ligações externas entrantes.

Para solucionar o problema, pode-se programar

- a) a intercalação, que permite que um ramal “entre” na conversa de outro ramal, mesmo que este esteja ocupado, mas o ramal necessita estar programado com permissão para intercalar.
- b) a interlocução, que permite que um PABX diminua a quantidade de troncos de entrada, mas o ramal necessita estar programado com permissão para interlocutar.
- c) o bloqueio das linhas troncos para receber chamadas a cobrar ou, ainda, o tempo parcial de desligamento do tronco para bloqueio DDC (discagem direta a cobrar).
- d) o tom de ocupado como mudo, ou seja, as ligações entrantes não são afetadas pelo tom de ocupado, o que melhora o atendimento.
- e) o transbordo do atendimento automático, ou seja, ao receber uma chamada cujo atendimento automático esteja ocupado, essa chamada será automaticamente encaminhada para a “FILA DE TRANSBORDO”.

**20** As consultas ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante (102) podem ser feitas por meio de chamada telefônica ou ainda pelo serviço *on-line*.

Em relação a essa facilidade, assinale a alternativa correta.

- a) A chamada para o número 102 é possível apenas em regiões metropolitanas.
- b) No 102 *on-line*, é possível buscar os telefones de acordo com o ramo de atividade que se deseja.
- c) No 102 *on-line*, é possível consultar o CPF do assinante.
- d) No 102 *on-line*, é possível consultar as certidões negativas do assinante.
- e) O 102 *on-line* está disponível no Brasil apenas fora das capitais dos estados.

**21** Comunicação é um conceito amplo, mas pode ser explicado como o processo pelo qual os indivíduos transmitem ideias, sentimentos e informações, tornando, assim, possível a interação profissional e social. Com base nos conhecimentos sobre habilidades na comunicação, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- ( ) As interferências podem ter diversas origens e derivar do emissor (falar baixo ou utilizar termos desconhecidos do receptor).
- ( ) Para não comprometer-se com o receptor e prestar uma informação inverídica, deve-se utilizar expressões como: Não tenho certeza sobre isso... / Acho que sim...
- ( ) É importante falar rapidamente para ser produtivo no atendimento, priorizando o tempo em detrimento da qualidade da transmissão da mensagem.
- ( ) Um tom de voz inadequado pode comprometer o processo de comunicação, portanto deve-se observar a sonoridade da fala e encontrar o tom adequado.
- ( ) O uso de um volume de conversa muito alto causa irritação e pode transmitir um grau de agressividade; por outro lado, um volume muito baixo faz com que seja necessário um esforço maior para ouvir.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, F, V, V, F.                      b) V, F, F, V, V.                      c) F, V, V, F, F.                      d) F, V, F, F, V.                      e) F, F, F, V, V.

**22** Um dos requisitos importantes na rotina do trabalho da telefonista é saber as características do PABX, suas facilidades e suas possibilidades de programação. Essa visão permite contribuir para a melhoria do ambiente de atendimento telefônico e, conseqüentemente, para a melhora na satisfação dos cidadãos. Sobre a criação de grupo de ramais, considere as afirmativas a seguir.

- I. Tipo de grupo distribuidor: distribui as chamadas para os ramais do grupo, dando privilégio para os ramais que ainda não tiveram atendimento. Exemplo: Grupo Distribuidor com os ramais: 23, 25 e 27, a última chamada foi encaminhada para o ramal 25; a chamada seguinte será encaminhada para o 27, se estiver ocupado ou não atender, irá para o 23.
- II. Tipo de grupo hierárquico: nesse tipo de grupo, as ligações são encaminhadas sempre para o primeiro ramal livre do grupo, obedecendo a ordem em que foram programados. Exemplo: Grupo Hierárquico com os ramais: 21, 24 e 26. Os ramais 21 e 26 estão livres e o ramal 24 está ocupado. A chamada será encaminhada para o ramal 21, se não atender após o número de toques, tocará no ramal 26, se o ramal 26 não atender, será enviada para o 21 novamente.
- III. Tipo de grupo toque múltiplo: um toque curto em todos os ramais do grupo, qualquer ramal do grupo poderá atender a chamada, basta tirar o telefone do gancho.
- IV. Tipo de grupo fantasma: nesse tipo de grupo, as ligações são encaminhadas para números externos ao console das telefonistas, permitindo um tempo maior de atendimento. Exemplo: O ramal 21 está programado para, quando ocupado, desviar a ligação para o número 102.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas I e II são corretas.                      d) Somente as afirmativas I, II e III são corretas.
- b) Somente as afirmativas I e IV são corretas.                      e) Somente as afirmativas II, III e IV são corretas.
- c) Somente as afirmativas III e IV são corretas.

**23** Para a própria segurança da telefonista e proteção dos equipamentos, devem-se tomar alguns cuidados e seguir algumas instruções para a limpeza e a conservação dos equipamentos, como a mesa telefônica. Em relação à limpeza e à utilização do aparelho telefônico, assinale a alternativa correta.

- a) Utilize produtos de limpeza abrasivos, haja vista que não agride a superfície da mesa telefônica.
- b) Utilize produtos de limpeza abrasivos, mas apenas uma vez ao mês.
- c) Utilize produtos de limpeza abrasivos, todos os dias.
- d) Utilize um pano seco, pois não danifica as partes internas do aparelho.
- e) Utilize um pano úmido ou antiestático, pois um pano seco pode produzir descarga eletrostática.

**24** Para as atividades em que se deve sentar para realizar os trabalhos como é o caso das telefonistas, a partir da análise ergonômica do trabalho, os assentos utilizados devem atender requisitos mínimos de conforto, conforme NR-17.

Com relação aos assentos utilizados pelas telefonistas, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- ( ) A altura deve ser ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida.
- ( ) O assento deve possuir suporte para o queixo.
- ( ) O assento deve possuir relevante conformação na base do assento.
- ( ) A borda frontal deve ser arredondada.
- ( ) O encosto deve ser com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, V, F, F, V.      b) V, F, V, V, F.      c) V, F, F, V, V.      d) F, V, V, V, F.      e) F, F, V, F, V.

**25** Em relação à qualidade do atendimento ao cliente, atribua V (verdadeiro) ou F (falso) às afirmativas a seguir.

- ( ) Trate todos de forma igual, e no atendimento telefônico, haja com informalidade.
- ( ) Tire conclusões a respeito de alguém considerando a sua aparência, sotaque ou classe social e, principalmente, voz.
- ( ) Tenha a capacidade de adaptar-se a situações distintas e adotar posturas diferentes diante de problemas diferentes.
- ( ) Admita que possam existir ideias diferentes, tão importantes ou corretas, ou talvez até melhores, que a sua.
- ( ) Considere o problema do outro sem neutralidade, utilizando seus próprios valores pessoais.

Assinale a alternativa que contém, de cima para baixo, a sequência correta.

- a) V, V, V, F, F.      b) V, F, F, V, V.      c) F, V, V, F, F.      d) F, F, V, V, F.      e) F, F, F, V, V.

**26** Quando a telefonista chama um ramal e recebe o tom de ocupado, ela pode interferir na ligação em curso (exemplo: dar um recado urgente). Nesse instante, a telefonista entra na ligação em curso juntamente com um bip e pode passar o recado. A pessoa que estiver do outro lado da linha também ouvirá o que será dito pela telefonista.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o nome dessa função utilizada nos aparelhos PABX.

- a) Chamada externa.      c) Intercalação.      e) Tomada de linha de junção.  
b) Conferência.      d) Tomada de aferição.

**27** Como a telefonista deve possuir conhecimento amplo do aparelho PABX, ela é muito consultada, devido às facilidades que o equipamento oferece.

Sobre a facilidade de conferência disponibilizada por um PABX, assinale a alternativa correta.

- a) Essa facilidade é usada quando o usuário está em conversação em um ramal, ou linha externa, e deseja que uma terceira pessoa, do ramal ou linha externa, participe da conversação.
- b) Essa facilidade é usada quando há urgência em falar com um ramal ocupado, que passa a receber uma sequência de 5 bips periódicos, com intervalos de 5 segundos entre eles, até que o usuário do ramal ocupado coloque o fone no gancho.
- c) Essa facilidade permite estacionar uma ligação externa em uma “vaga de estacionamento” escolhida pelo usuário.
- d) No ramal ocupado passar-se-á a ouvir um bip de 10 em 10 segundos, e quem recebeu a transferência pode atender a ligação através do comando Flash + 12 ou colocando o fone no gancho e aguardando o toque de chamada externa.
- e) Uma ligação externa que chega em um ramal (toque de chamada externa) pode ser capturada por outro ramal (exceto ramal restrito) antes que seja atendida.

**28** Os troncos são as vias de acesso para que um cliente, ou cidadão, consiga falar ao telefone com destino desejado. Esses troncos possuem uma série de características próprias. Em relação às programações de troncos, relacione a coluna da esquerda com a da direita.

- |   |   |
|---|---|
| (I) Tronco Unidirecional de Entrada.          | (A) Essa programação define uma ou mais linhas para serem tomadas, exclusivamente, por um ou mais ramais, portanto, nenhum outro ramal do PABX terá acesso a esta linha externa. Esse ramal tomará, preferencialmente, essa linha e, caso ela esteja ocupada, qualquer outra linha externa. |
| (II) Tronco Exclusivo de Saída.               | (B) Essa facilidade permite o controle efetivo do tempo máximo que um ramal pode ficar ligado a uma linha externa (tronco), nas ligações de saída.  |
| (III) Ramal Econômico ( <i>Money Saver</i> ). | (C) Essa facilidade habilita o PABX a operar com troca de operadora ou autoinserção de operadora, ou seja, o PABX pode escolher automaticamente a operadora a ser utilizada.  |
| (IV) Rota de Acesso de Longa Distância.       | (D) Essa facilidade habilita o PABX a operar com troca de operadora, de acordo com a tabela de rota de menor custo. Para isso, é necessário que a placa de serviço (opcional) esteja instalada.   |
| (V) Rota de Menor Custo.                      | (E) Essa programação define que essa interface de linha externa (tronco) somente receberá ligações, portanto, não poderá ser acessada por nenhum ramal para realizar uma ligação externa.   |

Assinale a alternativa que contém a associação correta.

- |                                 |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| a) I-B, II-E, III-C, IV-A, V-D. | c) I-D, II-C, III-B, IV-A, V-E. | e) I-E, II-D, III-A, IV-C, V-B. |
| b) I-D, II-C, III-A, IV-E, V-B. | d) I-E, II-A, III-B, IV-C, V-D. |                                 |

**29** Quando um ramal está sendo usado em uma conversação e recebe uma nova chamada, é possível que ocorram duas situações: o chamador receberá tom de ocupado ou a chamada entrará na espera, fazendo com que o ramal chamado receba um aviso sonoro.

Assinale a alternativa que apresenta, corretamente, o nome dessa função nos aparelhos PABX.

- |                         |                           |                       |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|
| a) Fila de atendimento. | c) Grupo aliado.          | e) Grupo conferência. |
| b) Fila de locução.     | d) Grupo chamada externa. |                       |

**30** A Comunicação de Voz em Redes IP, chamada de VoIP, consiste na utilização de um conjunto de protocolos das redes IP para a transmissão de sinais de voz em tempo real.

Em relação a esse meio de comunicação, assinale a alternativa correta.

- a) A transmissão da voz é realizada na forma analógica.
- b) A transmissão da voz é realizada na forma de pacotes de dados.
- c) A transmissão é realizada de ramal analógico para ramal analógico.
- d) Essa tecnologia está indisponível para uso comercial.
- e) Essa tecnologia está disponível apenas para uso científico.