

TELEFONISTA

05/12/2010

PROVAS	QUESTÕES
LÍNGUA PORTUGUESA	01 a 10
MATEMÁTICA	11 a 15
INFORMÁTICA	16 a 20
CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	21 a 50

SÓ ABRA QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Em seguida, verifique se ele contém 50 questões da prova Objetiva .
2. Cada questão da prova Objetiva apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha no cartão-resposta a letra correspondente à resposta julgada correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro em seu preenchimento. Ao recebê-lo, verifique se os seus dados estão impressos corretamente. Se for encontrado algum erro, notifique ao aplicador de prova.
4. A prova terá a duração de quatro horas, já computadas nesse tempo a marcação do cartão-resposta e a coleta da impressão digital.
5. Você só poderá retirar-se definitivamente da sala e do prédio **1(uma) hora antes do término das provas, não sendo permitido, nesse momento, sair com quaisquer anotações.** Poderá levar o caderno de prova somente no decurso dos últimos **trinta minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
6. AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA AO APLICADOR DE PROVA.

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de **01 a 08**

Texto 1**Saiba como ajustar o relógio biológico e tirar proveito dos ritmos corporais**

Juliana Vines

Seu relógio biológico está errado. E não adianta culpar o horário de verão. A culpa, segundo os especialistas em cronobiologia, é da luz elétrica e do despertador.

Hormônios seguem horários; tente entrar de acordo com eles

"Aumentamos a nossa noite ficando no computador e vendo TV, e diminuimos o tempo de sono com o despertador", afirma o fisiologista Fernando Mazzilli Louzada, professor da Universidade Federal do Paraná.

O resultado é a dessincronização entre os ciclos fisiológicos e os da natureza.

"Todas as funções orgânicas têm um ritmo de 24 horas e se ajustam ao dia e à noite", explica o professor Luiz Menna-Barreto, um dos coordenadores do Grupo Multidisciplinar de Desenvolvimento e Ritmos Biológicos da USP.

Há hormônios que são mais produzidos durante o sono noturno. Dormir de dia não vale.

Estão nesse grupo a melatonina e o hormônio de crescimento, ambos com importantes funções reguladoras do metabolismo. Trocar o dia pela noite acaba sendo um fator de risco. A Organização Mundial da Saúde já incluiu distúrbios dos ritmos biológicos entre os fatores cancerígenos.

"Enfermeiras que trabalham à noite têm dez vezes mais chances de ter câncer de mama", diz o pesquisador John Fontenele Araujo, do Laboratório de Neurobiologia e Ritmicidade Biológica da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Como lobos

Um descompasso entre os ritmos também aumenta o risco de doenças cardiovasculares e de obesidade.

"Pessoas com alterações no sono têm mudanças hormonais. Uma delas é a menor produção de leptina (relacionada com a saciedade)", afirma Eduardo Santos, professor de fisiologia da Universidade Federal de Goiás.

Deixando os hormônios de lado, a medicina indiana ayurveda diz que isso de estender a madrugada é contra a natureza humana.

"Não temos hábitos noturnos como lobos. Somos programados para viver de dia", diz Aderson da Rocha, médico e presidente da Associação Brasileira de Ayurveda.

"Acordar de manhã junto com o nascer do sol é essencial para a prática do ioga."

A cronobiologia, que é o estudo desses ritmos fisiológicos, influencia até a prescrição de medicamentos. "Aproveitarmos essas informações para potencializar o efeito de um remédio ou aumentar o cuidado com uma doença", diz Amouny Mourad, farmacêutica membro do Conselho Regional de Farmácia de SP.

Quem sofre de hipertensão ou de asma, por exemplo, deve tomar remédios de longa duração porque a maior parte das crises acontece à noite.

Calma, não é preciso madrugar para estar em sintonia com os ritmos biológicos.

O grande problema, de acordo com os especialistas, é a falta de regularidade nos horários do sono, a longo prazo. Ou pior ainda: a privação do sono.

"O trabalho faz com que as pessoas durmam menos ou não controlem seus horários", afirma Claudia Moreno, professora da Faculdade de Saúde Pública da USP.

Além disso, apesar de os hormônios serem os mesmos, sempre há diferenças individuais que também precisam ser res-

peitadas.

Há pessoas de hábitos mais matutinos e as vespertinas, que funcionam mais tarde. No horário de verão, são essas que mais sofrem.

O pesquisador Leandro Duarte comprovou isso em sua tese. "O fato de iniciarmos nossas atividades no escuro e terminarmos com o dia ainda claro confunde o relógio biológico. Os vespertinos sentem desconforto durante todo esse período."

Os sinais da falta de sono são cansaço e tentativa de recuperar tudo no fim de semana. Sintomas comuns, nesses tempos em que sincronizar ritmos biológicos à agenda não é fácil para vespertinos nem para matutinos.

Mas é possível negociar com o cérebro, segundo a neurocientista Suzana Herculano-Houzel, colunista da Folha e professora da UFRJ.

"Nós podemos passar por cima do relógio biológico e escolher nossos próprios horários. A única coisa que não controlamos é o fato de que precisamos dormir todos os dias."

Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/eqilibrioesaude/821114-saiba-como-ajustar-o-relogio-biologico-e-tirar-proveito-dos-ritmos-corporais.shtml>>. Acesso em 01 dez. 2010.

— QUESTÃO 01 —

O Texto 1 trata de razões que desencadeiam no organismo humano doenças ou patologias. Quanto às doenças relacionadas à produção de hormônios, a principal razão desenvolvida no texto é

- (A) a diferenciação entre os sistemas biológicos de homens e animais.
- (B) os ritmos biológicos obedecem a relações de fases instáveis entre si.
- (C) os mecanismos biológicos são influenciados pela tecnologia.
- (D) a violação das funções biológicas que flutuam no tempo de forma cíclica.

— QUESTÃO 02 —

No trecho "Pessoas com alterações no sono têm mudanças hormonais. Uma delas é a menor produção de leptina (relacionada com a saciedade)" está subentendido que

- (A) indivíduos obesos têm períodos longos de vigília.
- (B) indivíduos asmáticos acordam de madrugada.
- (C) pessoas anoréxicas repousam com regularidade.
- (D) pessoas hipertensas sofrem de sonolência.

— QUESTÃO 03 —

“Aumentamos a nossa noite ficando no computador e vendo TV, e diminuimos o tempo de sono com o despertador”, afirma o fisiologista Fernando Mazzilli Louzada, professor da Universidade Federal do Paraná.

O resultado é a dessincronização entre os ciclos fisiológicos e os da natureza”. Esse trecho ajuda a expressar a ideia de que, ao

- (A) trocar a noite pelo dia, o ritmo biológico é equilibrado.
- (B) perder as relações de fases regulares, o corpo adocece.
- (C) sofrer alterações no sono, as pessoas se irritam.
- (D) mudar a produção de hormônios, o organismo é regulado.

— QUESTÃO 04 —

A autora do texto explicita a interlocução com o leitor em:

- (A) Há pessoas de hábitos mais matutinos e as vespertinas, que funcionam mais tarde.
- (B) Os sinais de falta de sono são cansaço e tentativa de recuperar tudo no fim de semana.
- (C) Calma, não é preciso madrugar para estar em sintonia com os ritmos biológicos.
- (D) Um descompasso entre ritmos aumentam o risco de doenças cardiovasculares.

— QUESTÃO 05 —

Considerando-se o gênero e os modos de organização, o Texto 1

- (A) filia-se ao discurso publicitário e persuade o leitor a tirar proveito dos ritmos corporais.
- (B) dialoga com o discurso científico e utiliza pesquisas como suporte retórico.
- (C) apresenta-se como um relatório e descreve as principais funções dos hormônios.
- (D) tem características de uma crônica e narra o cotidiano de homens e lobos.

— QUESTÃO 06 —

No trecho “A culpa, segundo os especialistas em cronobiologia, é da luz elétrica e do despertador”, ao agenciar a voz dos especialistas, a autora busca um efeito de

- (A) simultaneidade.
- (B) proximidade.
- (C) veracidade.
- (D) profundidade.

— QUESTÃO 07 —

A autora do texto 1 reflete sobre a importância dos hormônios para se manter um corpo saudável. Quanto às atividades hormonais, conclui-se que

- (A) a produção de hormônios está condicionada ao período noturno.
- (B) a atividade hormonal é controlada pelo indivíduo.
- (C) a combinação de funções hormonais depende da sesta.
- (D) a dinâmica hormonal obedece a padrões da natureza.

— QUESTÃO 08 —

No trecho “Quem sofre de hipertensão ou de asma, por exemplo, deve tomar remédios de longa duração porque a maior parte das crises acontece à noite”, entre as orações é estabelecida uma relação de

- (A) comparação, evidenciada pelos termos “por exemplo”.
- (B) alternância, marcada pela presença da palavra “ou”.
- (C) causa, estabelecida pela palavra “porque”.
- (D) proporção, explicitada pelos termos “longa duração”.

— RASCUNHO —

Leia o texto a seguir para responder às questões 09 e 10.

Texto 2



Disponível em: <http://www.athanazio.com/wp-content/hagar_homens_casados.gif>. Acesso em 01 dez. 2010.(Adaptada)

— QUESTÃO 09 —

Hagar é um *viking* chefe de tripulações marítimas e pretende selecionar novos tripulantes para novas expedições. No Texto 2, ao listar como devem ser os tripulantes Hagar cria um perfil para caracterizar

- (A) homens predispostos aos sacrifícios marítimos.
- (B) pessoas preparadas para ser soldados.
- (C) piratas acostumados a conquistar novos mares.
- (D) jovens treinados para encontrar tesouros.

— QUESTÃO 10 —

A tira de *Hagar, o horrível* veicula um pressuposto, que é uma ideia expressa de forma não explícita. Que pressuposto é esse?

- (A) O comportamento dos jovens evidencia atos de irresponsabilidade.
- (B) Um chefe de tripulação deve selecionar com cautela seus tripulantes.
- (C) As estratégias para vencer uma guerra são semelhantes às estratégias para manter um casamento.
- (D) As ações compartilhadas no casamento servem de referência para as escolhas de um adulto.

— RASCUNHO —

MATEMÁTICA**— QUESTÃO 11 —**

Um trabalhador gasta $\frac{1}{5}$ de seu salário com educação, $\frac{1}{6}$ com água, luz e telefone e $\frac{1}{3}$ com aluguel. Todas essas despesas juntas somam R\$ 2.100,00. Com essas informações, o salário deste trabalhador é

- (A) R\$ 2.100,00
- (B) R\$ 3.000,00
- (C) R\$ 3.500,00
- (D) R\$ 4.000,00

— QUESTÃO 12 —

Segundo dados divulgados pela UNESCO [www1.folha.uol.com.br/ciência, acesso em 15/11/2010] o investimento em pesquisa, no Brasil, passou de R\$ 25,5 bilhões em 2002 para R\$ 32,7 bilhões, em 2008. De acordo com esses dados, de 2002 para 2008, o valor investido em pesquisa, no País, cresceu, aproximadamente,

- (A) 7,2%
- (B) 15,4%
- (C) 28,2%
- (D) 32,7%

— QUESTÃO 13 —

Em um ponto de ônibus, perto de sua casa, dona Maria pode pegar o transporte utilizando-se de duas linhas de ônibus para ir ao trabalho. Os ônibus de uma linha passam de 25 em 25 minutos e os da outra de 40 em 40 minutos, e às 7h10min da manhã os ônibus das duas linhas passam juntos. Então, entre 7horas da manhã e meia noite de um mesmo dia, o número de vezes que os ônibus das duas linhas irão passar juntos no ponto é igual a:

- (A) 3
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6

— QUESTÃO 14 —

Em uma loja de eletrodomésticos, uma televisão e um sofá tinham o mesmo preço inicial. Depois de um mês, o preço da televisão caiu 10% e o do sofá subiu 30%. Considerando que o preço do sofá após um mês era R\$ 1.040,00, o preço da televisão também após um mês é

- (A) R\$ 720,00.
- (B) R\$ 800,00
- (C) R\$ 900,00.
- (D) R\$ 950,00.

— QUESTÃO 15 —

Segundo informações da Folha de S. Paulo [www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u394992.shtml . Acesso em: 17/11/2010.(Adaptado)], o Paraguai voltou a reclamar do preço da energia elétrica que é vendida para o Brasil pela hidrelétrica de Itaipu. Para o presidente eleito, em vez de receber US\$ 300 milhões anuais como agora, o Paraguai deveria cobrar de US\$ 1,5 bilhão a US\$ 2 bilhões anuais pela cessão de sua energia, que abastece os estados brasileiros, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul.

Se o Paraguai, em vez de receber US\$ 300 milhões anuais como agora, passar a cobrar US\$ 1,8 bilhões anuais pela cessão de sua energia ao Brasil, o valor cobrado pelo Paraguai pela energia terá um crescimento, em porcentagem, de

- (A) 50%
- (B) 100%
- (C) 500%
- (D) 700%

— RASCUNHO —

INFORMÁTICA

— QUESTÃO 16 —

A manipulação de arquivos em sistema operacional é uma das operações mais importantes para os usuários, permitindo, por exemplo, apagar, mover, copiar ou renomear arquivos e pastas. O bloqueio de acesso a uma pasta do Microsoft® Windows 7 é feito por meio da janela "Propriedade de Windows" do Windows Explorer, utilizando-se das opções disponíveis na aba

- (A) Compartilhamento.
- (B) Geral.
- (C) Segurança.
- (D) Versões Anteriores.

— QUESTÃO 17 —

Analise a figura a seguir.

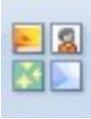
	A	B	C	D
1	Fluxo de Caixa da Empresa			
2	Item	Descrição	Tipo	Valor
3	1	Compra de cartuchos	Despesa	R\$ 300,00
4	2	Compra de papel	Despesa	R\$ 200,00
5	3	Recebimento por serviço prestado	Crédito	R\$ 900
6			Total	R\$ 400,00

As planilhas eletrônicas têm contribuído para um aumento na produtividade dos seus usuários. Na figura apresentada, retirada de uma planilha eletrônica criada no aplicativo Microsoft® Office Excel® 2007, a fórmula que permite calcular o "Total", cujo resultado é mostrado na célula D6 (R\$ 400,00), é a seguinte:

- (A) =C5-SOMA(C4;C3)
- (B) =D5-SOMA(C4;C3)
- (C) =D5-SOMA(D4;D3)
- (D) =D3-SOMA(D4;D5)

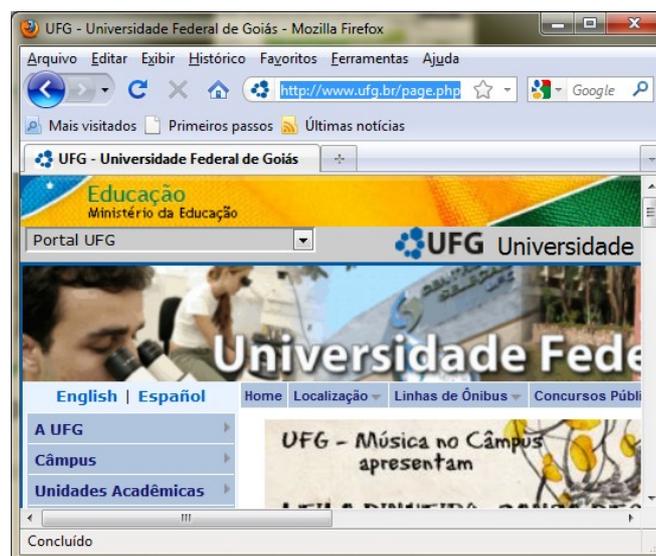
— QUESTÃO 18 —

Um elemento gráfico SmartArt é uma representação visual de suas informações que o usuário pode criar com rapidez e facilidade, escolhendo entre vários layouts diferentes, para comunicar suas mensagens ou ideias com eficiência. Qual botão é responsável pela inserção deste elemento na guia Inserir (grupo Ilustrações) do aplicativo Microsoft® Office Word 2007?

- (A) 
- (B) 
- (C) 
- (D) 

— QUESTÃO 19 —

Analise a figura a seguir.

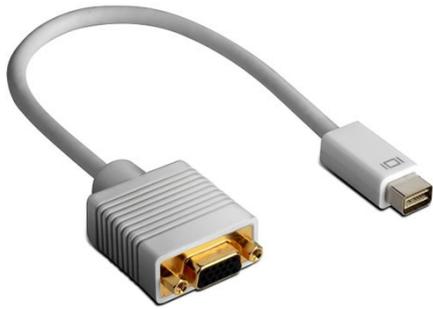


O uso de navegadores para acessar o conteúdo de páginas eletrônicas na Internet tornou-se uma importante ferramenta de acesso às informações de pesquisa. Para exibir os links das últimas páginas acessadas no navegador Mozilla Firefox 3.6.11 apresentado, o usuário deve clicar em:

- (A) Arquivo.
- (B) Histórico.
- (C) Favoritos.
- (D) Ferramentas.

— QUESTÃO 20

Analise a figura a seguir.



Que tipo de conexão é possível estabelecer com o cabo apresentado?

- (A) Mini-DVI para RJ11
- (B) Mini-DVI para RJ45
- (C) Mini-DVI para USB
- (D) Mini-DVI para VGA

— RASCUNHO

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**— QUESTÃO 21 —**

Reprojetar um posto de trabalho inadequado implica levantar os problemas no próprio local de trabalho, verificar a abrangência do posto, as posturas adotadas pelo trabalhador, entre outras ações. Antes de entregar o projeto final de um novo posto de trabalho de um telefonista, o profissional de ergonomia reproduzirá o ambiente de trabalho em escala real ou reduzida, cujo termo usual é conhecido por

- (A) *burn-out*.
- (B) *mock-up*.
- (C) *stand-out*.
- (D) *turn-up*.

— QUESTÃO 22 —

Um telefonista profissional utiliza boas técnicas de comunicação. Esse profissional estará demonstrando interesse pela qualidade da linguagem e voz quando

- (A) explicar, sem julgar ou censurar, usar gesticulação, expressões faciais apropriadas, perceber os acontecimentos internos e ser oportuno e flexível.
- (B) ouvir, cuidadosamente, o que o cliente tem a dizer e fazer-lhe perguntas de esclarecimento alinhadas à ética profissional estabelecida pela empresa.
- (C) escolher as palavras de acordo com o grau de instrução da pessoa a que está atendendo e graduar a altura e o timbre da voz, de acordo com a situação.
- (D) mostrar-se seguro no que diz, permitir o diálogo e ter sempre respostas corretas e fiéis aos padrões de comunicação estabelecidos pela empresa.

— QUESTÃO 23 —

Caracteriza-se como atividade de um operador de mesa telefônica:

- (A) atender as ligações DDR (Discagem Direta a Ramal).
- (B) atender a uma ligação externa e transferi-la para o ramal desejado.
- (C) realizar a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- (D) consertar o painel da mesa telefônica de acordo com os sinais emitidos.

— QUESTÃO 24 —

Em geral, documentos são usados para anúncios e lançamentos de novos produtos e serviços, que a Assessoria de Imprensa tem interesse em divulgar para virar notícia sem custo para a empresa. Antes da divulgação dessa notícia, que tipo de documento ou mídia um telefonista deverá ler para manter-se informado?

- (A) *Busdoor*
- (B) Jornal impresso
- (C) *Outdoor*
- (D) *Press release*

— QUESTÃO 25 —

Em muitos casos, os consumidores compram produtos ou serviços por telefone. Os críticos alertam para o fato de que os profissionais de marketing podem usar esses dados para obter vantagens injustas. Se, após a realização de uma venda, um telefonista fizer anotações não pertinentes sobre os consumidores a pedido dos profissionais de marketing, isso seria considerado uma

- (A) conveniência legal.
- (B) invasão de privacidade.
- (C) irritação justa.
- (D) prática lícita.

— QUESTÃO 26 —

Com o avanço da Internet, é cada vez mais raro fazer consultas às tradicionais listas telefônicas em papel. Um serviço implementado por uma lista telefônica *on-line* que não era disponibilizado aos assinantes por meio da lista em papel é conhecido por realizar uma busca pelo

- (A) nome de empresas.
- (B) nome de pessoas.
- (C) número de telefone.
- (D) ramo de atividade.

— QUESTÃO 27 —

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) possui um serviço de consulta sobre prestadoras, códigos e valores do serviço de chamada de longa distância internacional. Para consultar esse serviço, é necessário ter em mãos, dentre outros parâmetros,

- (A) a faixa horária prevista para a chamada e o número de anos da assinatura da linha.
- (B) a faixa horária prevista para a chamada e o tipo do telefone de destino (fixo/móvel).
- (C) o nome da companhia telefônica de origem e o número de anos da assinatura da linha.
- (D) o nome da companhia telefônica de origem e o tipo do telefone de destino (fixo/móvel).

— QUESTÃO 28

Analise a figura, a seguir, relacionada ao fuso horário da América do Sul.



<http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/c/cd/Timezones2010.png>

O fuso horário é uma convenção estabelecida que se refere a uma área abrangida por dois meridianos, dentro da qual a hora é a mesma para todos os lugares nela inseridos. Considere que são quatorze horas no horário brasileiro de verão na cidade de Brasília. Que horas são na cidade de Lima, no Peru, país que não adota o horário de verão?

- (A) Onze horas
- (B) Doze horas
- (C) Quinze horas
- (D) Dezesesseis horas

— QUESTÃO 29

O cabo de linha de um aparelho telefônico se conecta à tomada de telefone da parede por meio de um conector

- (A) DB-9.
- (B) Fire wire.
- (C) HDMI.
- (D) RJ-11.

— QUESTÃO 30

O acesso à Internet xDSL oferecido pelas empresas de telecomunicações é fornecido por meio da rede de telefonia convencional, mas é diferente do acesso discado. Por exemplo, mesmo que o usuário esteja conectado e navegando pela web, a linha telefônica estará desocupada e pode ser usada livremente para chamadas de voz. Neste caso, se o modem xDSL foi ligado diretamente a uma linha telefônica, o telefone convencional deverá ser ligado a um

- (A) filtro de linha.
- (B) modem PLC.
- (C) roteador sem fio.
- (D) switch.

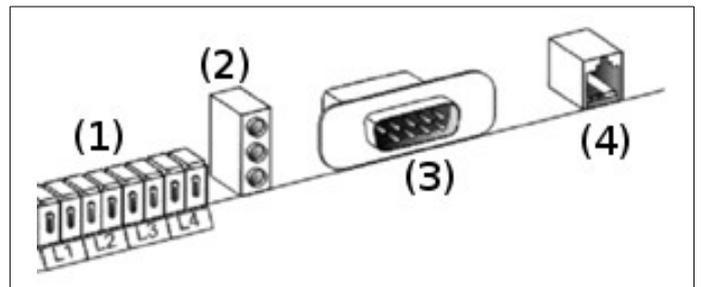
— QUESTÃO 31

O serviço autorizado de interceptação de chamadas em uma Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) é amparado por Lei Federal. Sem a utilização de criptografia nas ligações dos assinantes associados à RTPC, a Agência de Monitoração poderá conectar-se ao “loop local” próximo da rede do assinante alvo, por meio de equipamentos simples e de um cabo extensor de

- (A) antena fluck.
- (B) conexão DVI.
- (C) guia de onda.
- (D) par trançado.

— QUESTÃO 32

Analise a figura a seguir, retirada de um manual de um fabricante de PABX.



A comunicação do PABX com o servidor (computador) deve ser feita por meio do conector serial do PABX, indicado pelo número

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4

— QUESTÃO 33

Uma central PABX convencional liga-se à Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) por um número de linhas externas, os troncos, e dispõe de linhas internas para comunicação entre funcionários, os ramais. Uma central PABX com tecnologia IP (PABX IP), mais moderna, apresenta sobre a central PABX convencional a vantagem de

- (A) dispensar a realização de gerência de chamadas.
- (B) permitir a expansão da rede a baixo custo.
- (C) permitir um número menor de ramais.
- (D) suprimir a instalação de troncos redundantes.

— QUESTÃO 34

O uso correto e a conservação de um Telefone de Uso Público (TUP) ganharam importância quando esses aparelhos passaram a receber ligações. A solicitação de reparo de um TUP pode ser feita diretamente à concessionária de telefonia. No caso de aparelhos localizados em regiões remotas ou de fronteira, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) exige que 98% das solicitações de reparo de um TUP sejam atendidas em até

- (A) 8 horas e, em nenhuma hipótese, esse prazo poderá ultrapassar 24 horas.
- (B) 8 horas e, em nenhuma hipótese, esse prazo poderá ultrapassar 36 horas.
- (C) 12 horas e, em nenhuma hipótese, esse prazo poderá ultrapassar 24 horas.
- (D) 12 horas e, em nenhuma hipótese, esse prazo poderá ultrapassar 36 horas.

— QUESTÃO 35

Após dar atenção a uma ligação telefônica externa, envolver-se e interpretá-la corretamente, um telefonista irá selecionar um dos ramais internos de destino da empresa para conectar essa ligação ao destino final. Esse procedimento faz parte da fase de

- (A) atipicidade das chamadas.
- (B) encaminhamento das chamadas.
- (C) faturamento das chamadas.
- (D) questionamento das chamadas.

— QUESTÃO 36

A eficiência de um departamento de telefonistas depende da boa escolha de profissionais, de um bom treinamento e de incentivos de desempenho. Os profissionais envolvidos devem ter voz agradável e transmitir entusiasmo. Durante uma chamada telefônica, constitui obstáculo à boa comunicação:

- (A) inexistência de um roteiro de atendimento por parte dos profissionais envolvidos.
- (B) inexistência de uma televisão para distração dos profissionais envolvidos.
- (C) utilização de linhas troncos balanceadas do ponto de vista do tráfego telefônico.
- (D) utilização de software automatizado para registro de chamadas e gravações de recados.

— QUESTÃO 37

Área de Numeração Fechada (ANF) é aquela em que todos os assinantes de serviços públicos de telecomunicações a ela pertencentes podem comunicar-se digitando apenas o Número de Assinante, caracterizado pela sequência de números apresentada a seguir:

$N8+N7+N6+N5+N4+N3+N2+N1$

Nesta sequência, a central Local é identificada pelos números

- (A) $N8+N7+N6+N5$
- (B) $N8+N7+N6$
- (C) $N4+N3+N2+N1$
- (D) $N3+N2+N1$

— QUESTÃO 38

O código de área ou código de registro serve para identificar uma localidade ou um conjunto de localidades e deve ser usado para a realização de ligações de longa distância. Tecnicamente chamado de Código Nacional, ele corresponde a dois caracteres numéricos que identificam uma área geográfica específica. Os códigos estão definidos no Plano Geral de Códigos Nacionais, aprovado pela Resolução 263/2001 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Quantos códigos estão definidos para os municípios do Estado de Goiás?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4

— QUESTÃO 39 —

Serviço de Utilidade Pública é aquele em que a Administração Pública reconhece a sua conveniência para a coletividade, prestando-o diretamente ou delegando-o a terceiros sob seu controle. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) regulamenta o acesso a tais serviços. Por exemplo, o Serviço de Utilidade Pública denominado Defesa Civil tem acesso gratuito mediante o Código de Acesso

- (A) 193
- (B) 192
- (C) 190
- (D) 199

— QUESTÃO 40 —

Para efetuar o procedimento Chamada Local a Cobrar para um assinante A, utiliza-se a sequência:

- (A) 90 + número do assinante A.
- (B) 99 + número do assinante A.
- (C) 090 + número do assinante A.
- (D) 9090 + número do assinante A.

— QUESTÃO 41 —

O Código de Seleção de Prestadora (CSP) identifica uma empresa que pode executar ligações de longa distância nacionais ou internacionais. O código tem o formato padronizado de dois caracteres numéricos que devem ser digitados pelo usuário antes do código de área da localidade. Para realizar uma ligação de Goiânia-GO para Goiás-GO, é necessário digitar: 0 + CSP + 62 + telefone. Essa sequência é conhecida como

- (A) Chamada de longa distância internacional.
- (B) Chamada de longa distância nacional a cobrar.
- (C) Chamada para outra cidade com o mesmo código de localidade.
- (D) Chamada para outra cidade com tarifação reversa nacional.

— QUESTÃO 42 —

O Prefixo Chamada automática Internacional a Cobrar (PIC) é a combinação de algarismos que deverá ser digitada antes do Número Internacional, ao se efetuar uma chamada automática a cobrar no destino. O PIC é constituído por

- (A) 099
- (B) 0990
- (C) 09
- (D) 90

— QUESTÃO 43 —

Na comunicação telefônica, utiliza-se a sinalização acústica entre o assinante e a central local para o controle do estabelecimento de chamadas. Dentre outras, a sinalização denominada Tom de Controle de Chamada (TCC), enviada no sentido central-assinante, é utilizada para informar que

- (A) a cadeia de comutação foi completada e o terminal chamado está em condição livre.
- (B) a chamada não pode ser completada ou ter prosseguimento.
- (C) o terminal chamado está na condição de ocupado.
- (D) a digitação dos algarismos do assinante chamado seja iniciada em sequência ininterrupta.

— QUESTÃO 44 —

O sistema de tarifação para acesso local na telefonia fixa brasileira foi atualizado em 2006 com a conversão de pulso para minuto, provendo maior justiça na cobrança desse serviço por se basear no tempo efetivo de utilização do serviço. Nesse novo sistema de tarifação, a cada ligação cobra-se um mínimo de

- (A) 15 segundos, e o tempo de utilização adicional é tarifado a cada 3 segundos.
- (B) 15 segundos, e o tempo de utilização adicional é tarifado a cada 6 segundos.
- (C) 30 segundos, e o tempo de utilização adicional é tarifado a cada 3 segundos.
- (D) 30 segundos, e o tempo de utilização adicional é tarifado a cada 6 segundos.

— QUESTÃO 45 —

A comunicação caracteriza-se pelo processo de troca de informação entre o transmissor e o receptor, além da percepção do seu significado entre os interlocutores. Nesse contexto, a presença do *crosstalk* constitui um dos principais obstáculos à comunicação. O *crosstalk*, também chamado de linha cruzada, é causado pela

- (A) proximidade das linhas de transmissão e suas características construtivas.
- (B) proximidade do aterramento às linhas de transmissão instaladas.
- (C) inserção de amplificadores estereofônicos faixa larga no trajeto.
- (D) inserção de circuitos elétricos distribuídos ao longo da linha telefônica.

— QUESTÃO 46 —

As centrais Tandem fazem parte de um conjunto de centrais telefônicas que implementam o sistema de comutação de uma Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC). Essas centrais caracterizam-se por

- (A) interligar centrais de Trânsito Classe 1.
- (B) receber os cabos de pares provenientes da rede de acesso (assinantes).
- (C) interligar centrais locais, realizando a comutação de troncos PCM.
- (D) realizar o último estágio de comutação para ligações internacionais.

— QUESTÃO 47 —

O serviço telefônico denominado “Siga-me” caracteriza-se por

- (A) suspender temporariamente uma chamada, possibilitando o atendimento a uma outra chamada.
- (B) possibilitar a conversação entre mais de dois interlocutores e promover a interatividade.
- (C) tarifar chamadas de modo reverso e promover a segurança à tarifação.
- (D) transferir chamadas, possibilitando o redirecionamento de chamadas recebidas.

— QUESTÃO 48 —

Em chamadas de longa distância (DDD) realizadas para telefones celulares podem ocorrer duas situações de tarifação: Valor de Comunicação 2 (VC-2) e Valor de Comunicação 3 (VC-3). A condição de tarifação VC-2 é estabelecida quando

- (A) o primeiro dígito do DDD dos dois telefones for diferente.
- (B) o primeiro dígito do DDD dos dois telefones for igual e o segundo dígito for diferente.
- (C) o segundo dígito do DDD dos dois telefones for igual e o primeiro dígito for diferente.
- (D) os dois dígitos dos dois telefones forem diferentes.

— QUESTÃO 49 —

A Telefonia IP ou VoIP (Voz sobre IP) permite realizar chamadas telefônicas utilizando uma rede de dados com Protocolo de Internet (IP), como se estivesse na RTPC (Rede Telefônica Pública Comutada). Nesse contexto, o softphone é utilizado para

- (A) configurar o terminal ATA (*Analog Telephony Adapter*).
- (B) implementar fisicamente um dispositivo para descarga do número chamado.
- (C) realizar chamadas telefônicas por meio de um computador.
- (D) substituir o protocolo IP visando às situações de compatibilidade.

— QUESTÃO 50 —

Na sua relação com a Prestadora do Serviço Telefônico, constitui Direito dos Usuários:

- (A) receber cópia do contrato de prestação de serviço, gratuitamente, porém mediante solicitação e realização de chamadas ao call center da prestadora.
- (B) ter isenção de pagamento em serviços, bem ou facilidade adicional, como por exemplo, secretária eletrônica ou identificador de chamadas, após 72 horas do pedido de cancelamento.
- (C) mudar de plano de serviço sem estabelecimento de prazo de vínculo (fidelização ou carência), independentemente do prejuízo financeiro sofrido pelas partes envolvidas.
- (D) ser informado com antecedência sobre a extinção ou alteração de plano de serviço (180 dias) ou facilidade adicional (120 dias).

— RASCUNHO —