

# CONCURSO PÚBLICO

## PREFEITURA DE

## NOVA FRIBURGO

DATA: 14/10/2007 - DOMINGO / TARDE

CARGO:

M27 - Telefonista

GABARITO

A

ATENÇÃO

O Caderno de Questões contém 40 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).

**CONFIRA O GABARITO DO SEU CADERNO DE QUESTÕES COM O CARTÃO DE RESPOSTA**

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento, cargo e **Gabarito**. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. A prova objetiva terá duração de 4 horas, incluídos neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição de **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
  - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
  - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
  - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas, com falta de nitidez, com mais de uma opção assinalada e as emendadas, rasuradas ou com marcação incorreta.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. O candidato só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando uma hora para o término do horário da prova, conforme Edital do Concurso.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
11. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça o documento de identidade e seus demais pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será afixado no Posto de Atendimento e disponibilizado no site [www.concursofec.uff.br](http://www.concursofec.uff.br), na data estabelecida no Cronograma Previsto.

# LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

## A FORÇA DO OLHAR

Pesquisa publicada na revista "Science" mostra que homens e animais agem diferente quando estão sendo observados e tentam esconder defeitos.

Os "Big Brothers", os "reality shows" em que uma dezena de pessoas convive confinada numa casa vigiada por câmeras 24 horas por dia, são um fenômeno de audiência mundial. O público vibra com os romances, diverte-se com as armações e, ao final, escolhe o merecedor do prêmio milionário. Em geral, vence o participante com mais virtudes, aquele que pareceu mais honesto e menos egoísta aos olhos do telespectador. Pois bem, pesquisadores alemães concluíram, em estudo publicado na última edição da revista "Science", que este comportamento altruísta é resultado do fato de estar sendo observado.

A força do olhar do outro é tão grande, segundo eles, que uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador pode mudar a forma de agir de uma pessoa. Da mesma maneira, o desenho de olhos numa caixa de gorjeta de uma lanchonete tende a tornar os clientes mais generosos do que se a imagem fosse uma flor - e se estiverem encarando diretamente o observador, pode apostar, o total arrecadado será ainda maior.

O curioso do estudo dos pesquisadores Manfred Milinski, do Instituto Max-Planck de Ecologia Evolutiva em Plön, e Betina Rockenback, da Universidade de Erfurt, ambos na Alemanha, é que até os animais agem assim. "Pássaros respondem muito à imagem de olhos, especialmente quando estão sendo encarados", afirmam na pesquisa. Segundo eles, o cérebro está programado para reagir assim.

Ao observar um congênere pode-se descobrir como se comportar em um encontro futuro. Até os peixes conseguem inferir a posição social do outro e fazer uso desta informação. Por isso, não é de surpreender que tentemos passar a melhor imagem possível quando sabemos que estamos sendo vigiados. Isso pode trazer ganhos futuros. "Ninguém faz nada de graça. O benefício pode ser financeiro, afetivo, sexual", diz o psiquiatra Arthur Kaufman, professor da Universidade de São Paulo. Quem nunca tentou impressionar uma namorada ou um chefe?

Pesquisas anteriores já mostravam que, quando a reputação está em jogo, seres humanos e animais tendem a se comportar de forma altruísta porque esta é a forma de agir socialmente valorizada. Por isso, quando não queremos ser reconhecidos por atitudes não desejáveis, cobrimos o rosto, seja num baile de Carnaval, seja num roubo a banco. "Quando alguém vai transgredir e acredita que não está sendo visto, isso tem muito menos força", diz o psicoterapeuta Ari Rehfeld, do Departamento de Psicologia da PUC-SP. "O olhar externo exige da pessoa o seu melhor. Ele expressa o que você projeta nos outros." O resultado deste jogo entre observador e observado, segundo o estudo, é uma espécie de "corrida armamentista" em que um tenta ludibriar o outro. Ganha quem consegue disfarçar melhor suas intenções. É puro "reality show".

### Vigilância constante

O clima de "Big Brother" permeia a humanidade há muito tempo. Centenas de anos atrás na América do Norte, totens eram colocados em lugarejos em posição de vigilância constante. Em geral, eram representações de animais selvagens, mas tinham olhos "humanos", com a região da íris destacada, ressaltando a direção do olhar. Esculpidos em altos pilares ou postes de cedro, eram cultuados como deuses.

(MENDES, Daniela. Revista Isto é, 08/08/2007 - <http://www.terra.com.br/istoe/edicoes/1971/artigo57612-1.htm?o=r>, com modificações.)

1. Segundo pesquisa feita por cientistas alemães, ser observado por outro:

- A) gera altos índices de audiência em "reality shows";
- B) faz vencer o participante com mais virtudes;
- C) provoca atitudes de honestidade e altruísmo;
- D) ajuda a inferir a posição social do outro;
- E) é uma forma de agir socialmente valorizada.

2. Observe os trechos a seguir, retirados do segundo parágrafo:

- I. "A força do olhar do outro é TÃO grande, segundo eles, QUE uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador pode mudar a forma de agir de uma pessoa".
- II. "o desenho de olhos numa caixa de gorjeta de uma lanchonete tende a tornar os clientes MAIS generosos DO QUE se a imagem fosse uma flor".

Os conectores sublinhados expressam, respectivamente, as seguintes relações de sentido:

- A) I - causa / II - consequência;
- B) I - comparação / II - causa;
- C) I - consequência / II - comparação;
- D) I - comparação / II - comparação;
- E) I - consequência / II - causa.

3. No trecho "uma SIMPLES imagem de um par de olhos estilizados", a posposição do adjetivo ao substantivo altera o sentido: "uma imagem SIMPLES". Nas frases abaixo, a mudança na posição do adjetivo em destaque também gera alteração de sentido, EXCETO em:

- A) Todos os olhos se encantam com as BELAS paisagens do Rio de Janeiro;
- B) Como era um MAU administrador, sua empresa faliu em menos de um ano;
- C) Conheci meu VELHO amigo na alfabetização - e lá se vão 12 anos;
- D) Eu, minha irmã e meus pais formamos uma GRANDE família;
- E) O cão BRAVO atravessou a rua e quase mordeu a menina na outra calçada.

4. No período "Ao observar um congênere pode-se descobrir como se comportar em um encontro futuro", para que se mantenha o sentido original, o termo "congênere" só pode ser substituído por:

- A) ser de outra espécie;
- B) parente;
- C) inimigo;
- D) ser da mesma espécie;
- E) parceiro sexual.

5. Das alterações feitas na redação do trecho “Até os peixes conseguem inferir a posição social do outro e fazer uso desta informação. Por isso, não é de surpreender que tentemos passar a melhor imagem possível quando sabemos que estamos sendo vigiados. Isso pode trazer ganhos futuros”, aquela que mantém o sentido original é:

- A) Não causa surpresa o fato de que peixes e seres humanos consigam descobrir a posição social de outros e usar essa informação; por isso é que tentam passar a melhor imagem possível quando os vigiam, já que isso pode trazer vantagens futuras.
- B) Se até os peixes conseguem deduzir a posição social de outros peixes e se aproveitam dessa informação, não espanta que, ao serem vigiados, os humanos procurem melhorar sua imagem; afinal, isso pode, futuramente, trazer conseqüências positivas.
- C) Os homens, assim como os peixes, conseguem captar a posição social dos outros homens e usam esta informação para vigiarem com a melhor imagem possível, o que não é nenhuma surpresa e pode lhes trazer vantagens posteriores.
- D) Não só os peixes, como sobretudo os seres humanos, concluem qual é o status dos outros peixes e se esforçam por passar a imagem mais positiva que podem, pois sabem que isso pode lhes trazer lucros amanhã.
- E) Tanto homens quanto peixes fazem uso da posição social que descobrem um do outro; portanto, é algo previsível o fato de que busquem veicular uma imagem o mais convincente possível no momento da vigilância e, conseqüentemente, tenham ganhos futuros.

6. Indagações como “Quem nunca tentou impressionar uma namorada ou um chefe?” são chamadas de “perguntas retóricas”, pois, na construção do texto, têm como objetivo:

- A) indicar que nem o autor tem todas as respostas para as questões levantadas pelo texto;
- B) sugerir um tema para discussão, a ser debatido pelos leitores da revista;
- C) impor uma questão ao leitor, para que ele a responda na seção “carta dos leitores” da revista;
- D) mostrar que, em geral, as pessoas não costumam tentar surpreender seus parceiros ou seus superiores;
- E) estabelecer um diálogo com o leitor, aproveitando sua experiência como forma de ganhar sua simpatia.

7. Para que se mantenha o sentido original do trecho “QUANDO a reputação está em jogo, seres humanos e animais tendem a se comportar de forma altruísta PORQUE esta é a forma de agir socialmente valorizada”, as conjunções sublinhadas no período têm de ser substituídas, respectivamente, por:

- A) se / portanto;
- B) uma vez que / pois;
- C) enquanto / por isso;
- D) no momento em que / já que;
- E) ainda que / se.

8. Na frase “O clima de “Big Brother” PERMEIA a humanidade há muito tempo”, para se manter o sentido, a palavra que pode substituir “permeia” é:

- A) atravessa;
- B) define;
- C) restringe;
- D) confunde;
- E) prejudica.

9. O item que preenche adequadamente a lacuna da frase “As pessoas mudam sua forma de agir se vêem a simples imagem de olhos, embora \_\_\_\_\_ que não são olhos de verdade” é:

- A) soubessem;
- B) sabem;
- C) saibam;
- D) sabiam;
- E) souberam.

10. A concordância nominal é feita corretamente apenas em:

- A) Tanto homens quanto mulheres mudam de comportamento quando observadas.
- B) Os totens, estátua de madeiras, exerciam vigilância sobre os povos antigos da América do Norte.
- C) Imagens de olhos colados em caixas de gorjeta levam os clientes a darem mais dinheiro.
- D) Os cientistas descobriram que a força do olhar é decisivo para mudar as atitudes das pessoas.
- E) É assustadora a influência que um simples par de olhos exerce sobre a conduta das pessoas.

11. Observe as frases a seguir.

- I. Para \_\_\_\_\_ mente humana, a imagem de olhos corresponde \_\_\_\_\_ vigilância exercida pelos outros.
- II. Descobriu-se \_\_\_\_\_ pouco \_\_\_\_\_ tamanha influência dos olhos em homens e animais.

Preenchem corretamente as lacunas, respectivamente, os vocábulos contidos em:

- A) à / à / a / há;
- B) a / à / há / a;
- C) à / a / há / à;
- D) a / há / à / à;
- E) há / a / a / há.

12. A respeito da concordância nominal verbal no período “Da mesma maneira, o desenho de olhos numa caixa de gorjeta de uma lanchonete tende a tornar os clientes mais generosos do que se a imagem fosse uma flor”, o comentário adequado é:

- A) “clientes” está no plural para concordar com “olhos”; “fosse”, no singular, concorda com “imagem”;
- B) “tende” também poderia estar no plural, para concordar com “olhos”; “lanchonete” concorda com “caixa”;
- C) “generosos”, no plural, concorda com “clientes”; “flor” está no singular para concordar com “imagem”;
- D) “tende” está no singular porque concorda com “desenho”; “generosos”, no plural, concorda com “clientes”;
- E) “mesma” está no singular para concordar com “maneira”; “flor”, no singular, concorda com “desenho”.

13. Estão grafadas corretamente as palavras da opção:

- A) visualizar / transitório / repercussão;
- B) generalização / catalisar / excretar;
- C) percepção / expectador / imaginário;
- D) submissão / requisitar / obscuressido;
- E) exequível / reposição / parcimônia.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

14. Nos itens abaixo, um mesmo período recebeu cinco formas distintas de pontuação. A única correta é:

- A) O estudo dos cientistas alemães divulgado este mês, revelou que ao contrário do que se imagina, não só os seres humanos são influenciados pelo olhar alheio, mas também os animais.
- B) O estudo dos cientistas alemães, divulgado este mês revelou que, ao contrário do que se imagina não só, os seres humanos são influenciados pelo olhar alheio mas, também os animais.
- C) O estudo dos cientistas alemães, divulgado este mês, revelou que ao contrário do que se imagina, não só os seres humanos são influenciados pelo olhar alheio mas também, os animais.
- D) O estudo dos cientistas alemães divulgado, este mês, revelou que ao contrário, do que se imagina, não só os seres humanos são influenciados pelo olhar alheio, mas também os animais.
- E) O estudo dos cientistas alemães, divulgado este mês, revelou que, ao contrário do que se imagina, não só os seres humanos são influenciados pelo olhar alheio, mas também os animais.

15. De acordo com a norma culta, a frase INCORRETA quanto à regência é:

- A) Preferimos nos esconder dos olhares de censura do que assumir nossos atos reprováveis.
- B) Mesmo inconscientemente, homens e mulheres obedecem à influência do olhar alheio.
- C) Não podemos nos esquecer de que os sentimentos geralmente se revelam no olhar.
- D) Os estudiosos chegaram à conclusão de que somos mais honestos quando vigiados.
- E) Para os homens e para os animais, a imagem de dois olhos lembra vigilância e reprovação.

16. Se colocado na voz passiva analítica, o período “uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador pode mudar a forma de agir de uma pessoa” teria a forma:

- A) Uma simples imagem de olhos estilizados numa tela de computador pode ser mudada pela forma de agir de uma pessoa.
- B) A forma de agir de uma pessoa pode ser mudada por uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador.
- C) Pode mudar a forma de agir de uma pessoa uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador.
- D) O que pode mudar a forma de agir de uma pessoa é uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador.
- E) Pode-se mudar a forma de agir de uma pessoa uma simples imagem de um par de olhos estilizados numa tela de computador.

17. A invenção do telefone é atribuída a:

- A) Alexandre Grahn Bell;
- B) Thomas Edison;
- C) Johannes Gutemberg;
- D) Beijamin Franklin;
- E) Alan Turing.

18. A carga horária máxima de trabalho semanal do telefonista é de:

- A) 6 horas;
- B) 8 horas;
- C) 12 horas;
- D) 36 horas;
- E) 40 horas.

19. Dentre os cuidados que o telefonista deve tomar ao telefone, a única opção INCORRETA é:

- A) seja positivo;
- B) seja conciso;
- C) use jargão;
- D) seja descritivo;
- E) use gestos.

20. Mesmo as empresas bem administradas recebem reclamações. Quanto à natureza das reclamações, o telefonista deve entender que elas:

- A) não são emocionais;
- B) não têm causas variadas;
- C) não são todas legítimas;
- D) não são uma fonte de informação;
- E) devem ser sempre aceitas.

21. Saber falar ao telefone é sempre importante, interna e externamente, para quem faz ou recebe a chamada. NÃO caracteriza benefício de um atendimento adequado:

- A) economizar tempo e dinheiro;
- B) garantir uma comunicação clara;
- C) reduzir a motivação;
- D) reduzir controvérsia e frustração;
- E) criar uma imagem positiva (de pessoas e organizações).

22. Dentre as regras básicas de atendimento telefônico, podemos destacar como INCORRETA:

- A) decidir se aceita ou não a chamada;
- B) responder prontamente;
- C) cuidado com as pausas;
- D) desligar primeiro;
- E) ter a informação necessária à mão.

23. A boa comunicação exige a capacidade de ouvir, e isso é especialmente vital ao telefone. Ouvir é um processo ativo, por isso o telefonista durante seus atendimentos deve ter o cuidado de:

- A) não confirmar as informações;
- B) não parar de falar;
- C) não deixar sua mente vagar;
- D) não reagir;
- E) não usar a empatia.

<p>24. Os fatores-chave para um bom atendimento telefônico incluem os cuidados abaixo, EXCETO:</p> <p>A) responder prontamente;  B) atender de modo jovial e interessado;  C) fazer uma saudação amistosa;  D) identificar obscuramente a empresa contatada;  E) oferecer ajuda.</p>	<p>32. São equipamentos que têm maior autonomia em sua capacidade final, em torno de cento e noventa ramais e oito linhas-tronco:</p> <p>A) CTCP;  B) CPCT;  C) PABX de rede;  D) PBX de pegas;  E) PBX de chaves.</p>
<p>25. Atitude inadequada durante o atendimento telefônico:</p> <p>A) não comer;  B) não fumar;  C) usar fichário com prendedor de metal;  D) permitir que outras pessoas no escritório interrompam;  E) ter cuidado com gracejo e ironia.</p>	<p>33. É uma central telefônica automática eletrônica, comandada por programação armazenada, isto é, podem funcionar com ela serviços paralelos, à semelhança de terminais de computadores:</p> <p>A) PBX;  B) PBX de chaves;  C) PBX de Pegas;  D) PABX - CPA;  E) PAX;</p>
<p>26. A voz e a atitude do telefonista são importantes, por isso os cuidados abaixo devem ser tomados, EXCETO:</p> <p>A) sorria;  B) deixe de ser claro;  C) dê ênfase certa;  D) deixe que a inflexão ajude;  E) fale numa velocidade um pouco menor que a normal.</p>	<p>34. Sistema que alivia consideravelmente a carga de tráfego dos PABX e PBX, promovendo descongestionamento e, em certos casos, apresentando-se como solução para problemas de tráfego externo:</p> <p>A) KS;  B) PAX;  C) PABX-CPA;  D) CPCT;  E) CTCP.</p>
<p>27. O uso inadequado do telefone pode:</p> <p>A) criar uma imagem positiva e adequada;  B) evitar colapsos na comunicação;  C) evitar perda de tempo;  D) evitar a perda de dinheiro;  E) diminuir a eficiência da comunicação.</p>	<p>35. Sistema de ligações formado por um conjunto de aparelhos interligados, cujos usuários podem receber e expedir ligações externas sem restrições. Funciona com ou sem telefonista, podendo haver também intercomunicação:</p> <p>A) KS;  B) PAX;  C) PABX- CPA;  D) CPCT;  E) CTCP.</p>
<p>28. O equipamento para o qual convergem todas as linhas telefônicas chama-se central:</p> <p>A) telefônica;  B) manual;  C) automática;  D) local;  E) de trânsito.</p>	<p>36. É o terminal na estação telefônica pertencente a um centro particular de comutação, que possibilita o processamento de maior número de chamadas, através de uma preferência no equipamento da estação telefônica, com a busca automática de um terminal vago para que se complete a ligação:</p> <p>A) ramal;  B) tronco;  C) canal;  D) fonte;  E) linha.</p>
<p>29. É a central comutadora de uso particular, geralmente interligada através de linhas-tronco a uma central telefônica local, que permite a seus ramais, através de comutação automática ou normal, o acesso às redes de telecomunicações interna ou externa:</p> <p>A) centrais manuais;  B) centrais automáticas;  C) central local;  D) central interurbana manual;  E) central privada de comutação telefônica.</p>	<p>37. Todo aparelho ligado a um Centro Particular de Comutação no qual todas as operações realizadas por este circuito são comutadas pelo Centro, podendo ser interno ou externo, privilegiado, semiprivilegiado ou restrito, denomina-se:</p> <p>A) tronco;  B) tronco de CPCT;  C) tronco adicional;  D) linha privada;  E) ramal.</p>
<p>30. É uma central de ligações, conectada a uma estação telefônica por meio de linhas-tronco, em que as operações de comutação são inteiramente manuais, realizadas por operador ou telefonista:</p> <p>A) PBX;  B) PABX;  C) PX;  D) PAX;  E) PAX-CPA.</p>	
<p>31. São equipamentos de pequeno porte, com capacidade em torno de cinco linhas-tronco e vinte cinco ramais:</p> <p>A) CPCT;  B) PAX;  C) PBX de chaves;  D) PBX de pegas;  E) PABX por programa armazenado.</p>	

38. Estado de um sistema caracterizado pela ocupação de todos os meios de ligação:

- A) circuito;
- B) congestionamento;
- C) chamada;
- D) comutação;
- E) discagem.

39. Conjunto de meios necessários para que seja estabelecida uma ligação entre duas centrais de comutação telefônica:

- A) circuito telefônico;
- B) comutação telefônica;
- C) conversor de toque;
- D) linha de junção;
- E) busca automática.

40. O ramal que tem somente a possibilidade de receber e expedir chamadas internas é chamado ramal:

- A) restrito;
- B) semiprivilegiado;
- C) privilegiado;
- D) de expedição;
- E) de recebimento e expedição.