

Prefeitura da Estância Turística de Avaré do Estado de São Paulo

AVARÉ-SP

Telefonista

Edital Número 002/2018

AG047-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Prefeitura da Estância Turística de Avaré do Estado de São Paulo

Cargo: Telefonista

(Baseado no Edital Número 002/2018)

- Língua Portuguesa
 - Matemática
- Conhecimentos Gerais e Atualidades
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Ana Luiza Cesário
Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira
Julia Antoneli
Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Concordância verbal: identificação dos tempos e modos verbais, correspondência de formas verbais, conjugação verbal, flexão de verbos;	37
Oração: sujeito e predicado, posição do sujeito e predicado, concordância entre sujeito e predicado;	46
Sinais de pontuação: ponto, ponto de exclamação, ponto de interrogação, dois pontos, travessão, vírgula, etc.;	64
Estrutura do sujeito: classificação do sujeito, casos de oração sem sujeito; dígrafos; substantivos, artigos, adjetivos, pronomes, advérbios: classificação e emprego;	02
Uso da crase;	41
Uso do por que;	02
Vícios de linguagem;	76
Compreensão e interpretação de frases, palavras ou textos;	56
Separação Silábica;	02
Ortografia;	61
Sinônimos e Antônimos.	02
Gênero, número e grau do adjetivo e do substantivo.....	02

Matemática

Noções de conjuntos; números inteiros.	01
Sistemas de medidas: medidas de tempo, de comprimento, de massas, de temperaturas, de áreas, peso.....	37
Múltiplos e divisores de números naturais.	07
Regra de três simples;	16
Porcentagem;	20
Juros simples;	23
Problemas matemáticos envolvendo as quatro operações básicas (adição, subtração, multiplicação e divisão);	01
Figuras Geométricas.	45
Frações e Operações com frações.	01
Raciocínio Lógico.....	50

Conhecimentos Gerais e Atualidades

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações.....	01
História e geografia do Município, do Estado e do Brasil.....	01

Conhecimentos Específicos

O Código Brasileiro de Telecomunicações e Normas da ANATEL.....	01
Sistema de Telefonia: PABX.....	18
Comunicação interna e externa por meio do telefone: recepção e transmissão de ligações telefônicas; operadoras, códigos e tipos de discagem. Atendimento ao público por meio de ligações. Ligações Urbanas, interurbanas, nacionais: discagem via telefonista, classes de chamadas, discagens diretas (DDD, DDI etc.).....	18
Termos técnicos em telecomunicações.....	33
Ética no exercício profissional.....	39
Noções básicas de informática.	41
Comportamento Profissional: discrição, sigilo,.....	87
cortesia e linguagem no atendimento.....	89

LÍNGUA PORTUGUESA

Acentuação	01
Classes de Palavras e suas Flexões.....	02
Coesão e Coerência	34
Colocação Pronominal.....	35
Concordância Verbal e Nominal	37
Crase	41
Estrutura das Palavras	43
Estrutura Textual.....	45
Frase, oração e período.....	46
Sintaxe da Oração e do Período	46
Termos da Oração	46
Coordenação e Subordinação	46
Funções da Linguagem	56
Interpretação Textual.....	56
Letra e Fonema	58
Ortografia	61
Pontuação.....	64
Redação	66
Regência Verbal e Nominal.....	68
Significado das Palavras.....	73
Denotação e Conotação	74
Polissemia	75
Tipologia e Gênero Textual	75
Variações Linguísticas.	76
Vozes do Verbo.....	77

ACENTUAÇÃO

Quanto à acentuação, observamos que algumas palavras têm acento gráfico e outras não; na pronúncia, ora se dá maior intensidade sonora a uma sílaba, ora a outra. Por isso, vamos às regras!

Regras básicas

A acentuação tônica está relacionada à intensidade com que são pronunciadas as sílabas das palavras. Aquela que se dá de forma mais acentuada, conceitua-se como sílaba tônica. As demais, como são pronunciadas com menos intensidade, são denominadas de átomas.

De acordo com a tonicidade, as palavras são classificadas como:

Oxítonas – São aquelas cuja sílaba tônica recai sobre a última sílaba. Ex.: *café – coração – Belém – atum – caju – papel*

Paroxítonas – São aquelas em que a sílaba tônica recai na penúltima sílaba. Ex.: *útil – tórax – táxi – leque – sapato – passível*

Proparoxítonas – São aquelas cuja sílaba tônica está na antepenúltima sílaba. Ex.: *lâmpada – câmara – tímpano – médico – ônibus*

Há vocábulos que possuem mais de uma sílaba, mas em nossa língua existem aqueles com uma sílaba somente: são os chamados monossílabos.

1.2 Os acentos

A) acento agudo (´) – Colocado sobre as letras "a" e "i", "u" e "e" do grupo "em" - indica que estas letras representam as vogais tônicas de palavras como *pá, caí, público*. Sobre as letras "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre aberto: *herói – médico – céu* (ditongos abertos).

B) acento circunflexo (^) – colocado sobre as letras "a", "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre fechado: *tâmara – Atlântico – pêsames – su-pôs*.

C) acento grave (`) – indica a fusão da preposição "a" com artigos e pronomes: *à – às – àquelas – àqueles*

D) trema (¨) – De acordo com a nova regra, foi totalmente abolido das palavras. *Há uma exceção: é utilizado em palavras derivadas de nomes próprios estrangeiros: mülleriano (de Müller)*

E) til (~) – indica que as letras "a" e "o" representam vogais nasais: *oração – melão – órgão – imã*

1.2.1 Regras fundamentais

A) Palavras oxítonas:

Acentuam-se todas as oxítonas terminadas em: "a", "e", "o", "em", seguidas ou não do plural(s):

Pará – café(s) – cipó(s) – Belém.

Esta regra também é aplicada aos seguintes casos:

Monossílabos tônicos terminados em "a", "e", "o", seguidos ou não de "s": *pá – pé – dó – há*

Formas verbais terminadas em "a", "e", "o" tônicos, seguidas de *lo, la, los, las*: *respeitá-lo, recebê-lo, compô-lo*

B) Paroxítonas:

Acentuam-se as palavras paroxítonas terminadas em: i, is: *táxi – lápis – júri*

us, um, uns: *vírus – álbuns – fórum*

l, n, r, x, ps: *automóvel – elétron – cadáver – tórax – fórceps*

ã, ãs, ão, ãos: *imã – imãs – órgão – órgãos*

ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não de "s": água – pônei – mágoa – memória

#FicaDica

Memorize a palavra *LINURXÃO*. Para quê? Repare que esta palavra apresenta as terminações das paroxítonas que são acentuadas: **L, I N, U (aqui inclui UM = fórum), R, X, ã, ão**. Assim ficará mais fácil a memorização!

C) Proparoxítona:

A palavra é proparoxítona quando a sua antepenúltima sílaba é tônica (mais forte). Quanto à regra de acentuação: **todas** as proparoxítonas são acentuadas, independentemente de sua terminação: *árvore, paralelepípedo, cárcere*.

1.2.2 Regras especiais

Os ditongos de pronúncia aberta "ei", "oi" (*ditongos abertos*), que antes eram acentuados, *perderam o acento* de acordo com a nova regra, mas *desde que estejam em palavras paroxítonas*.

FIQUE ATENTO!

Alerta da Zê! Cuidado: Se os ditongos abertos estiverem em uma palavra oxítona (*herói*) ou monossílaba (*céu*) ainda são acentuados: *dói, escarcéu*.

Antes	Agora
<i>assembléia</i>	<i>assembleia</i>
<i>idéia</i>	<i>ideia</i>
<i>geléia</i>	<i>geleia</i>
<i>jibóia</i>	<i>jiboia</i>
<i>apóia (verbo apoiar)</i>	<i>apoia</i>
<i>paranóico</i>	<i>paranoico</i>

1.2.3 Acento Diferencial

Representam os acentos gráficos que, pelas regras de acentuação, não se justificariam, mas são utilizados para diferenciar classes gramaticais entre determinadas palavras e/ou tempos verbais. Por exemplo:

Pôr (verbo) X por (preposição) / pôde (pretérito perfeito de Indicativo do verbo "poder") X pode (presente do Indicativo do mesmo verbo).

Se analisarmos o "pôr" - pela regra das monossílabas: terminada em "o" seguida de "r" não deve ser acentuada, mas nesse caso, devido ao acento diferencial, acentua-se, para que saibamos se se trata de um verbo ou preposição.

Os demais casos de acento diferencial não são mais utilizados: *para (verbo), para (preposição), pelo (substantivo), pelo (preposição)*. Seus significados e classes gramaticais são definidos pelo contexto.

Polícia para o trânsito para realizar blitz. = o primeiro "para" é verbo; o segundo, preposição (com relação de finalidade).

#FicaDica

Quando, na frase, der para substituir o "por" por "colocar", estaremos trabalhando com um verbo, portanto: "pôr"; nos outros casos, "por" preposição. Ex: *Faço isso por você. / Posso pôr (colocar) meus livros aqui?*

1.2.4 Regra do Hiato

Quando a vogal do hiato for "i" ou "u" tônicos, for a segunda vogal do hiato, acompanhado ou não de "s", haverá acento. Ex.: *saída – fâisca – baú – país – Luís*

Não se acentuam o "i" e o "u" que formam hiato quando seguidos, na mesma sílaba, de l, m, n, r ou z. *Ra-ul, Lu-iz, sa-ir, ju-iz*

Não se acentuam as letras "i" e "u" dos hiatos se estiverem seguidas do dígrafo **nh**. Ex: *ra-i-nha, ven-to-i-nha.*

Não se acentuam as letras "i" e "u" dos hiatos se vierem precedidas de vogal idêntica: *xi-i-ta, pa-ra-cu-u-ba*

Não serão mais acentuados "i" e "u" tônicos, formando hiato quando vierem depois de ditongo (nas paroxítonas):

Antes	Agora
<i>bocaiúva</i>	<i>bocaiuva</i>
<i>feiúra</i>	<i>feiuura</i>
<i>Sauípe</i>	<i>Sauipe</i>

O acento pertencente aos encontros "oo" e "ee" foi abolido:

Antes	Agora
<i>crêem</i>	<i>creem</i>
<i>lêem</i>	<i>leem</i>
<i>vôo</i>	<i>voo</i>
<i>enjôo</i>	<i>enjoo</i>

#FicaDica

Memorize a palavra CREDELEVÊ. São os verbos que, no plural, dobram o "e", mas que não recebem mais acento como antes: **CRER, DAR, LER e VER.**

Repare:

O menino crê em você. / Os meninos creem em você.

Elza lê bem! / Todas leem bem!

Espero que ele dê o recado à sala. / Esperamos que os garotos deem o recado!

Rubens vê tudo! / Eles veem tudo!

Cuidado! Há o verbo vir: *Ele vem à tarde! / Eles vêm à tarde!*

As formas verbais que possuíam o acento tônico na raiz, com "u" tônico precedido de "g" ou "q" e seguido de "e" ou "i" não serão mais acentuadas:

Antes	Depois
<i>apazigúe (apaziguar)</i>	<i>apazigue</i>
<i>averigúe (averiguar)</i>	<i>averigue</i>
<i>argúí (arguir)</i>	<i>argui</i>

Acentuam-se os verbos pertencentes a terceira pessoa do plural de: *ele tem – eles têm / ele vem – eles vêm (verbo vir)*

A regra prevalece também para os verbos *conter, obter, reter, deter, abster*: *ele contém – eles contêm, ele obtém – eles obtêm, ele retém – eles retêm, ele convém – eles convêm.*

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30.^a ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

Português linguagens: volume 1 / Wiliam Roberto Cereja, Thereza Cochar Magalhães. – 7.^a ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.

SITE

<http://www.brasilecola.com/gramatica/acentuacao.htm>

CLASSES DE PALAVRAS E SUAS FLEXÕES

1.1 Adjetivo

É a palavra que expressa uma qualidade ou característica do ser e se relaciona com o substantivo, concordando com este em gênero e número.

As praias brasileiras estão poluídas.

Praias = substantivo; brasileiras/poluídas = adjetivos (plural e feminino, pois concordam com "praias").

MATEMÁTICA

Números Naturais, Inteiros, Racionais e Reais	01
Mmc e Mdc	07
Razão e Proporção	11
Regra de Três Simples e Composta	16
Porcentagem	20
Juros.....	23
Gráficos e Tabelas	26
Sistema de Medidas Decimais.....	37
Sistema Monetário Brasileiro	41
Geometria Plana.....	45
Raciocínio lógico: Sequências Lógicas envolvendo números, letras e figuras.	50

NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem. Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$10 + 12 - 6 + 7$$

$$22 - 6 + 7$$

$$16 + 7$$

$$23$$

Exemplo 2

$$40 - 9 \times 4 + 23$$

$$40 - 36 + 23$$

$$4 + 23$$

$$27$$

Exemplo 3

$$25 - (50 - 30) + 4 \times 5$$

$$25 - 20 + 20 = 25$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$Z = \{\dots -3, -2, -1, 0, 1, 2, \dots\}$$

Exercício Resolvido

(PREF. MARÍLIA/SP – Agente de Controle de Endemias – Nível Fundamental - VUNESP/2017) Com o intuito de alertar quanto aos cuidados necessários para o combate à proliferação de mosquitos, dois Agentes de Controle de Endemias visitaram, em separado, aproximadamente, 30 casas por dia, com uma média de 5 pessoas em cada casa. Sabendo-se que eles não visitaram as mesmas casas, o número total de pessoas visitadas em 12 dias de trabalho, por esses dois agentes, foi de, aproximadamente,

- A. 3600.
- B. 3000.
- C. 1800.
- D. 1200.
- E. 720.

Resposta: A.

Cada agente 30 casas então os dois: 60 casas
 $60 \cdot 5 = 300$ pessoas
 Em 12 dias: $300 \cdot 12 = 3600$

EXERCÍCIOS

01. (MGS – Artífice – Nível Fundamental – NOSSO RUMO/2017) Assinale a alternativa que apresenta o resultado da expressão algébrica abaixo.

$$2(14 + 12) \cdot 9 \div 3$$

- A. 156
- B. 300
- C. 221
- D. 180

Resposta: A.

$$2(14 + 12) \cdot 9 \div 3$$

$$2(26) \cdot 9 \div 3 = 468 \div 3 = 156$$

02. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Cachoeira Dourada – Nível Fundamental – MPE/2017) Em um certo dia,

o ônibus que sai da cidade A com destino à cidade C, passando pela cidade B, estava com seus 45 lugares totalmente ocupados. Sabe-se que alguns passageiros vão apenas até a cidade B e pagam por essa viagem R\$ 13,00, enquanto os demais vão até o destino final, a cidade C, cujo preço da passagem é de R\$ 20,00. Nesse dia, após conferir o valor total arrecadado com a venda dos bilhetes de passagem, o motorista anotou em sua planilha R\$ 781,00. Diante dessas informações, pode-se dizer que o número de passageiros que desembarcaram na cidade C superou o número de passageiros que foram até a cidade B em:

- A. 10
- B. 11
- C. 15
- D. 17
- E. 20

Resposta: B.

$$45 \cdot 13 = 585$$

Como arrecadou 781, o que falta foi para a cidade C.
 $781 - 585 = 196$
 $196 / 7 = 28$ pessoas foram até C.
 $45 - 28 = 17$ foram até B.
 $28 - 17 = 11$

03. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Ceres – Nível Fundamental – MPE/2017) Leticia, Livia e Luana vão jogar três rodadas de um jogo. O combinado é que o perdedor da rodada deve dar a cada um dos demais jogadores exatamente a quantia de dinheiro que cada um tem naquela rodada. Sabe-se que Leticia perdeu a primeira rodada, Livia perdeu a segunda e Luana perdeu a terceira. Sabendo-se ainda que ao final das três rodadas cada jogadora ficou com R\$ 40,00, é correto afirmar que Luana começou a primeira rodada do jogo tendo:

MATEMÁTICA

- A. 20,00.
- B. 15,00.
- C. 30,00.
- D. 35,00.
- E. 40,00.

Resposta: A.

Vamos começar do final:

3ª rodada

Para terminar todas com 40, sendo que Luana perdeu a rodada

Leticia tinha 20

Lívia 20

Luana 80 (pois ela da 20 para Leticia e 20 para Lívia)

2ª Rodada

Lívia perdeu

Se Luana terminou a 2ª rodada com 80, ela começou com 40

Leticia terminou com 20, então tinha 70

E Luana terminou com 80, então tinha 40

1ª rodada

Leticia perdeu a rodada.

Se Lívia terminou com 70, então tinha 35

Luana terminou com 40, então tinha 20

04. (PREF. DE SALVADOR/BA – Auxiliar de Desenvolvimento Infantil – Nível Fundamental - FGV/2017)

Odete comprou um saco contendo 8 dúzias de balas. A seguir, ela fez saquinhos menores com 7 balas cada um.

Tendo feito o maior número possível de saquinhos, o número de balas que sobrou foi

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

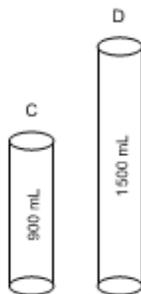
Resposta: E.

$8 \cdot 12 = 96$ balas

$96/7 = 13$ sobram 5 balas

05. (CÂMARA DE SUMARÉ/SP – Ajudante Administrativo – Nível Fundamental - VUNESP/2017)

Um supermercado vende certo suco em 2 tipos de frasco: C e D. Uma pessoa comprou 6 frascos do tipo D. Se tivesse comprado a mesma quantidade de suco apenas no frasco C, o número de frascos teria sido



- A. 15.
- B. 12.
- C. 10.
- D. 9.
- E. 8.

Resposta: C.

$1500 \cdot 6 = 9000$ ml de suco

$9000/900 = 10$ frascos

06. (PREF. DE SANTO EXPEDITO/SP – Motorista – Nível Fundamental – PRIME CONCURSOS/2017)

Calcule $(9 + 8 + 7 + 6 - 5) \times (4 + 3 - 2 - 1)$ e assinale a alternativa que corresponde ao resultado:

- A. 100
- B. 96
- C. 80
- D. 200

Resposta: A.

$25 \times 4 = 100$

07. (FCEP – Agente de Serviços Gerais Interno – AMAUC/2017)

Efetuada-se a adição da expressão $7 - 9 + 8$, obtemos como resultado:

- A. 6
- B. 10
- C. 16
- D. 17
- E. 24

Resposta: A.

Vamos fazer as somas primeiro:

$7 + 8 = 15$

$15 - 9 = 6$

08. (FCEP – Agente de Serviços Gerais Interno – AMAUC/2017)

Considere a expressão: O valor de A é:

- A. 9
- B. 6
- C. 3
- D. 1
- E. 0

Resposta: D.

Fazemos a multiplicação primeiro, depois a divisão, a soma e a subtração:

$$\frac{3 + 9 \div 3 - 3}{3} = \frac{3 + 3 - 3}{3} = \frac{3}{3} = 1$$

CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

Conhecimentos de assuntos relevantes de diversas áreas, tais como: atualidades, Brasil, Exterior, política, economia, esporte, turismo, sociedade, cotidiano, saúde, educação, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável, segurança, artes e literatura e suas vinculações.....01
História e geografia do Município, do Estado e do Brasil.....01

CONHECIMENTOS DE ASSUNTOS RELEVANTES DE DIVERSAS ÁREAS, TAIS COMO: ATUALIDADES, BRASIL, EXTERIOR, POLÍTICA, ECONOMIA, ESPORTE, TURISMO, SOCIEDADE, COTIDIANO, SAÚDE, EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA, ENERGIA, RELAÇÕES INTERNACIONAIS, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, SEGURANÇA, ARTES E LITERATURA E SUAS VINCULAÇÕES.

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas

1- Política/Geopolítica

Avaliando o cenário nacional e internacional ao longo dos últimos cinco anos, não se pode negar os fatores que influenciaram o funcionamento das instituições políticas nas nações, como a própria crise financeira. Esse elemento impulsionou instabilidades políticas, em tempos de insatisfação popular, em meio a protestos contra a situação financeira e agravamento das desigualdades sociais nas nações.

Numa visão mais global, a crise econômica impactou a geração de empregos, trouxe mais pobreza. E uma das medidas de parte dos países, especialmente nações como Grécia ou Espanha, foi recorrer à austeridade fiscal, com impacto na redução de programas sociais, o que trouxe profunda insatisfação popular.

No caso do Brasil, a partir de 2016 é perceptível o quanto a crise política influenciou os negócios e economia, com redução de PIB (Produto Interno Bruto), aumento desemprego, além de fuga de investimentos estrangeiros, entre outras questões. Levando em conta que o próprio agravamento da crise econômica constituiu-se em um cenário também global, não sendo exclusividade do Brasil.



#FicaDica

A crise financeira é um assunto perfeitamente tratado em economia, mas também transita em geopolítica – à medida que influencia a performance nas instituições políticas e impacto nas nações e relação com o mundo, por exemplo.



FIQUE ATENTO!

Esses temas podem trazer questões com textos de apoio (recortes de jornais ou livros), sendo essencial caprichar na interpretação e entendimento do conteúdo para se dar bem. Portanto, mantenha atenção à leitura, parte das respostas pode estar no enunciado.



EXERCÍCIO COMENTADO

Câmara dos Deputados - Analista Legislativo – CES-PE/ 2014.

Da Espanha ao Himalaia, o mundo está cheio de povos que, como o da Crimeia, querem se separar de um Estado ou obter mais autonomia. Existem cerca de setenta movimentos separatistas e secessionistas no mundo, dos quais pouco mais de vinte são ativos. Os primeiros aceitam autonomia dentro de um país. Os segundos só aceitam independência. E o mapa global não para de se transformar: pelo menos trinta novos países emergiram desde o fim da Guerra Fria em 1989, por meio de processo de secessão, nas contas de especialistas.

Globo, 23/3/2014, p.32.

Tendo o fragmento de texto acima como referência inicial e considerando a geopolítica mundial do tempo presente, julgue o item a seguir.

Na Ucrânia, a crise, que se arrastou no tempo, com as multidões ocupando as ruas de sua capital, Kiev, deve-se, entre muitas outras razões, à estratégica opção pela aproximação com a União Soviética ou a integração à União Europeia.

- () certo
- () errado

Resposta: Certo. O embate interno Ucrânia ocorreu basicamente devido ao conflito entre grupos favoráveis a uma aproximação do país com a União Europeia, o que no entendimento deles traria estabilidade à nação, contra grupos defensores de aliança com a Rússia, tradicional nação aliada, desde os tempos de União Soviética.

2-Economia

Entre 2015 e 2016, a economia brasileira passou por tempos críticos de recessão, atendendo uma tendência mundial. Esse cenário também atingiu outros mercados globais, com impacto na geração de emprego e aumento da pobreza e desigualdade social.

No Brasil, houve encolhimento do PIB (Produto Interno Bruto) e redução do poder de compra da população. Em anos anteriores, a chamada classe C enfrentou tempos de apogeu com política de incentivo de crédito até a chegada da crise, a partir de 2015.

Em 2018, é perceptível uma melhora quanto à economia e PIB nacional, mesmo que de forma lenta. Setores como serviços e construção, por exemplo, têm registrado índices positivos gradualmente desde o final de 2017.



#FicaDica

Acompanhe sempre esses indicativos quanto ao crescimento ou encolhimento do PIB, observando a performance dos anos anteriores. Esse monitoramento contribui para instaurar de forma natural maior proximidade com o tema, pois questões relativas à economia sempre carregam a sensação de serem complexas demais. E isso não deve ocorrer, é preciso entender que esse assunto está ligado à realidade das pessoas.



FIQUE ATENTO!

Muitas vezes a resposta é fácil e óbvia, mas propositalmente a banca elabora uma pergunta aparentemente mais difícil. Então, a solução é tentar captar a essência da questão e perguntar a si mesmo o que ela propõe.



EXERCÍCIO COMENTADO

Câmara dos Deputados - Analista Legislativo - CES-PE /2014. Quatro gigantes do agronegócio — Bunge, Cargill, Maggi e Dreyfus — mais a estruturadora de negócios Estação da Luz Participações pretendem associar-se para criar uma empresa de logística que participará dos leilões de concessão de ferrovias. Juntas, elas respondem por 70% das exportações de grãos do país. Essas empresas estão dispostas a construir e operar novas linhas em Mato Grosso. O alvo principal da sociedade, porém, é atuar como transportadora independente de carga ferroviária, uma figura que não existe hoje no Brasil, mas será criada com base no novo modelo para ferrovias proposto pelo governo.

O Estado de S.Paulo, 23/3/2014, p. B1.

Tendo o fragmento de texto acima como referência inicial e considerando o tema por ele abordado — a inserção econômica internacional do Brasil e as características essenciais do atual estágio da economia global —, julgue o item seguinte.

A inserção econômica internacional do Brasil tem sido facilitada pela disposição do país em participar de blocos econômicos bem estruturados, como o MERCOSUL e o Pacto Andino, com grande capacidade de produzir e de ganhar largas fatias do mercado mundial e que abandonaram, há tempos, atitudes protecionistas.

- () certo
- () errado

Resposta: Errado. Note que uma das questões mais impactantes quando se trata de blocos econômicos é o protecionismo. Nessas negociações, cada nação avalia o que é vantajoso para si e o que não impacta de forma negativa em seu mercado interno. Entre 2017 e 2018, por exemplo, o Mercosul enfrentou atitudes protecionistas da Europa e Estados Unidos quanto à exportação de seus produtos para esses mercados.

3- Desenvolvimento Sustentável e Ecologia

As questões relativas à sustentabilidade e ecologia são bastante tratadas nos concursos ao longo dos anos. É um tema complexo e considerado uma das prioridades para humanidade, como abordado em conferências e comissões ambientais aprovadas por órgãos como a ONU.

Desde a Conferência Rio-92, considerado um marco para o ambientalismo no planeta, a sociedade tem abordado cada vez mais a necessidade de apoiar e implementar políticas de preservação ambiental. Nesse contexto, iniciou debate sobre sustentabilidade quanto ao consumo, produção e forma de se relacionar com a Terra.

A sustentabilidade também chegou ao meio corporativo, as empresas se engajaram nessa tendência, que acarreta reputação às organizações, à medida que se discute a urgência e necessidade de focar em ações ambientalmente corretas. E nesse contexto, surge cobrança, por parte de órgãos ambientais e sociedade, em relação às nações, para que cooperem com os tratados climáticos com intuito de combater o aquecimento global.



#FicaDica

É importante ter noção sobre conferências e acordos ambientais marcantes, como: Eco-92, Rio+20 e Protocolo de Kyoto.



FIQUE ATENTO!

Questões sobre meio ambiente e sustentabilidade, nem sempre, focam apenas em preservação ambiental diretamente, como índices de desmatamento nas florestas e poluição, mas podem abordar o papel das nações em relação ao compromisso nessas questões urgentes. Tem a ver com a reputação e responsabilidade do país quanto à degradação ambiental. Estados Unidos e China, por exemplo, são bem criticados por fazerem o mínimo, em relação ao tema, na opinião de organizações ligadas à causa ambiental.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Telefonista

O Código Brasileiro de Telecomunicações e Normas da ANATEL.....	01
Sistema de Telefonia: PABX.....	18
Comunicação interna e externa por meio do telefone: recepção e transmissão de ligações telefônicas; operadoras, códigos e tipos de discagem. Atendimento ao público por meio de ligações. Ligações Urbanas, interurbanas, nacionais: discagem via telefonista, classes de chamadas, discagens diretas (DDD, DDI etc.).....	18
Termos técnicos em telecomunicações.....	33
Ética no exercício profissional.....	39
Noções básicas de informática.	41
Comportamento Profissional: discrição, sigilo,.....	87
cortesia e linguagem no atendimento.....	89

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Telefonista

O CÓDIGO BRASILEIRO DE TELECOMUNICAÇÕES E NORMAS DA ANATEL.

LEI Nº 4.117, DE 27 DE AGOSTO DE 1962.

Institui o Código Brasileiro de Telecomunicações.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I Introdução

Art. 1º Os serviços de telecomunicações em todo o território do País, inclusive águas territoriais e espaço aéreo, assim como nos lugares em que princípios e convenções internacionais lhes reconheçam extraterritorialidade obedecerão aos preceitos da presente lei e aos regulamentos baixados para a sua execução.

Art. 2º Os atos internacionais de natureza normativa, qualquer que seja a denominação adotada, serão considerados tratados ou convenções e só entrarão em vigor a partir de sua aprovação pelo Congresso Nacional.

Parágrafo único. O Poder Executivo enviará ao Congresso Nacional no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da assinatura, os atos normativos sobre telecomunicações, anexando-lhes os respectivos regulamentos, devidamente traduzidos.

Art. 3º Os atos internacionais de natureza administrativa entrarão em vigor na data estabelecida em sua publicação depois de aprovados pelo Presidente da República (art. 29, al) ([Partes mantidas pelo Congresso Nacional](#))

CAPÍTULO II Das Definições

Art. 4º Para os efeitos desta lei, constituem serviços de telecomunicações a transmissão, emissão ou recepção de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza, por fio, rádio, electricidade, meios óticos ou qualquer outro processo eletromagnético. Telegrafia é o processo de telecomunicação destinado à transmissão de escritos, pelo uso de um código de sinais. Telefonia é o processo de telecomunicação destinado à transmissão da palavra falada ou de sons.

§ 1º Os termos não definidos nesta lei têm o significado estabelecido nos atos internacionais aprovados pelo Congresso Nacional.

§ 2º Os contratos de concessão, as autorizações e permissões serão interpretados e executados de acordo com as definições vigentes na época em que os mesmos tenham sido celebrados ou expedidos. ([Partes mantidas pelo Congresso Nacional](#))

Art. 5º Quanto ao seu âmbito, os serviços de telecomunicações se classificam em:

a) serviço interior, estabelecido entre estações brasileiras, fixas ou móveis, dentro dos limites da jurisdição territorial da União;

b) serviço internacional, estabelecido entre estações brasileiras, fixas ou móveis, e estações estrangeiras, ou estações brasileiras móveis, que se achem fora dos limites da jurisdição territorial da União.

Art. 6º Quanto aos fins a que se destinam, as telecomunicações assim se classificam:

a) serviço público, destinado ao uso do público em geral;

b) serviço público restrito, facultado ao uso dos passageiros dos navios, aeronaves, veículos em movimento ou ao uso do público em localidades ainda não atendidas por serviço público de telecomunicação;

c) serviço limitado, executado por estações não abertas à correspondência pública e destinado ao uso de pessoas físicas ou jurídicas nacionais. Constituem serviço limitado entre outros:

1) o de segurança, regularidade, orientação e administração dos transportes em geral;

2) o de múltiplos destinos;

3) o serviço rural;

4) o serviço privado;

d) serviço de radiodifusão, destinado a ser recebido direta e livremente pelo público em geral, compreendendo radiodifusão sonora e televisão;

e) serviço de rádio-amador, destinado a treinamento próprio, intercomunicação e investigações técnicas, levadas a efeito por amadores, devidamente autorizados, interessados na radiotécnica unicamente a título pessoal e que não visem a qualquer objetivo pecuniário ou comercial;

f) serviço especial, relativo a determinados serviços de interesse geral, não abertos à correspondência pública e não incluídos nas definições das alíneas anteriores, entre os quais:

1) o de sinais horários;

2) o de frequência padrão;

3) o de boletins meteorológicos;

4) o que se destine a fins científicos ou experimentais;

5) o de música funcional;

6) o de Radiodeterminação.

Art. 7º Os meios, através dos quais se executam os serviços de telecomunicações, constituirão troncos e redes contínuos, que formarão o Sistema Nacional de Telecomunicações.

§ 1º O Sistema Nacional de Telecomunicações será integrado por troncos e redes a eles ligados.

§ 2º Objetivando a estruturação e o emprêgo do Sistema Nacional de Telecomunicações, o Governo estabelecerá as normas técnicas e as condições de tráfego mútuo a serem compulsoriamente observadas pelos executores dos serviços, segundo o que for especificado nos Regulamentos.

Art. 8º Constituem troncos do Sistema Nacional de Telecomunicações os circuitos portadores comuns, que interligam os centros principais de telecomunicações.

§ 1º Circuitos portadores comuns são aqueles que realizam o transporte integrado de diversas modalidades de telecomunicações.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Telefonista

§ 2º Centros principais de telecomunicações são aqueles nos quais se realiza a concentração e distribuição das diversas modalidades de telecomunicações, destinadas ao transporte integrado.

§ 3º Entendem-se por urbanas as redes telefônicas situadas dentro dos limites de um município ou do Distrito Federal, e por interurbanas as intermunicipais dentro dos limites de um Estado ou Território.

Art. 9º O Conselho Nacional de Telecomunicações ao planejar o Sistema Nacional de Telecomunicações, discriminará os troncos e os centros principais de telecomunicações. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

§ 1º Na discriminação a que se refere este artigo serão incluídas, na medida das possibilidades e conveniências entre os centros principais de telecomunicação, a Capital da República e as Capitais de todos os Estados e Territórios. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

§ 2º O Conselho Nacional de Telecomunicações estabelecerá as prioridades, segundo as quais se procederá à instalação dos troncos e redes do Sistema Nacional de Telecomunicações. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

CAPÍTULO III **Da competência da União**

Art. 10. Compete privativamente à União:

I - manter e explorar diretamente:

a) os serviços dos troncos que integram o Sistema Nacional de Telecomunicações, inclusive suas conexões internacionais; [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

b) os serviços públicos de telégrafos, de telefones interestaduais e de radiocomunicações, ressalvadas as exceções constantes desta lei, inclusive quanto aos de radiodifusão e ao serviço internacional;

II - fiscalizar os Serviços de telecomunicações por ela concedidos, autorizados ou permitidos.

Art. 11. Compete, também, à União: fiscalizar os serviços de telecomunicações concedidos, permitidos ou autorizados pelos Estados ou Municípios, em tudo que disser respeito a observância das normas gerais estabelecidas nesta lei e a integração desses serviços no Sistema Nacional de Telecomunicações.

Art. 12. As concessões feitas na faixa de 150 (cento e cinquenta) quilômetros estabelecida na Lei n. 2.597, de 12 de setembro de 1955 obedecerão às normas fixadas na referida lei, observando-se iguais restrições relativamente aos serviços explorados pela União.

Art. 13. Dentro dos seus limites respectivos, os Estados e Municípios poderão organizar, regular e executar serviços de telefones, diretamente ou mediante concessão, obedecendo as normas gerais fixadas pelo Conselho Nacional de Telecomunicações.

CAPÍTULO IV **Do Conselho Nacional de Telecomunicações**

Art. 14. É criado o Conselho Nacional de Telecomunicações (C.O.N.T.E.L.), com a organização e competência definidas nesta lei, diretamente subordinado ao Presidente da República. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

Art. 15. O Conselho Nacional de Telecomunicações terá um Presidente de livre nomeação do Presidente da República e será constituído:

a) do Diretor do Departamento dos Correios e Telégrafos, em exercício no referido cargo, o qual pode ser representado por pessoa escolhida entre os membros de seu Gabinete ou Diretores de sua repartição; [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

b) de 3 (três) membros indicados, respectivamente, pelos Ministros da Guerra, Marinha e Aeronáutica;

c) de 1 (um) membro indicado pelo Chefe do Estado Maior das Forças Armadas;

d) de 4 (quatro) membros indicados, respectivamente, pelos Ministros da Justiça e Negócios Interiores, da Educação e Cultura, das Relações Exteriores e da Indústria e Comércio;

e) de 3 (três) representantes dos 3 (três) maiores partidos políticos, segundo a respectiva representação na Câmara dos Deputados no início da legislatura, indicados pela direção nacional de cada agremiação. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

f) do diretor da empresa pública que terá a seu cargo a exploração dos troncos do Sistema Nacional de Telecomunicações e serviços correlatos, o qual pode ser representado por pessoa escolhida entre os membros de seu Gabinete ou Diretores da empresa; [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

g) do Diretor Geral do Departamento Nacional de Telecomunicações, sem direito a voto. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

§ 1º Se os três partidos a que se refere a alínea «e» estiverem todos apoiando o Governo, o partido de menor representação será substituído pelo maior partido de oposição, com representação na Câmara dos Deputados. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

§ 2º Os representantes dos partidos políticos de que trata este artigo serão indicados até 30 (trinta) dias após o início de cada legislatura. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

Art. 16. O mandato dos membros do Conselho mencionado nas alíneas b, c, d, e e terá a duração de 4 (quatro) anos. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

Parágrafo único. Será de dois anos apenas o primeiro mandato dos membros indicados nas alíneas b e ... observado o disposto no § 2º do artigo anterior. [\(Partes mantidas pelo Congresso Nacional\)](#)

Art. 17. Em caso de vaga, o membro que fôr nomeado em substituição, exercerá o mandato até o fim do período que caberia ao substituído.

Parágrafo único. É vedada a substituição dos membros do Conselho no decurso do mandato, salvo por justa causa verificada mediante inquérito administrativo, sob pena de nulidade das decisões tomadas com o voto do substituído.

Art. 18. O membro do Conselho que faltar, sem motivo justo, a 3 (três) reuniões consecutivas, perderá automaticamente o cargo.

§ 1º O Regimento Interno do Conselho disporá sobre a justificação das faltas.