



Concurso Público de Provas e Títulos e de Provas para  
Provimento de Cargos Efetivos do Quadro de Pessoal  
Permanente do Poder Executivo do Município de  
Tauá e Formação de Cadastro de Reserva  
Edital Nº 01/2014 – PMT, 06 de outubro de 2014



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DO CEARÁ  
**UECE**  
Comissão Executiva do  
Vestibular - CEV

# PROVA OBJETIVA PARA O CARGO DE GUARDA CIVIL I – OPERADOR DE TELECOMUNICAÇÕES

DATA DA APLICAÇÃO: 21 DE DEZEMBRO DE 2014

DURAÇÃO: 4 HORAS

INÍCIO: 9 horas TÉRMINO: 13 horas

Após receber o seu **cartão-resposta**, copie, nos locais apropriados, uma vez com **letra cursiva** e outra, com **letra de forma**, a seguinte frase:

*Bons pensamentos fortalecem a mente.*

## ATENÇÃO!

Este Caderno de Prova contém:

- Língua Portuguesa – 10 questões;
- Atualidades – 05 questões;
- História de Tauá – 05 questões;
- Informática – 05 questões;
- Conhecimento Específico – 15 questões.

### NÚMERO DO GABARITO

Marque, no local apropriado do seu cartão-resposta, o número 1, que é o número do gabarito deste caderno de prova e que se encontra indicado no rodapé de cada página.

**Ao sair definitivamente da sala, o candidato deverá assinar a folha de presença e entregar ao fiscal de mesa:**

- o CARTÃO-RESPOSTA preenchido e assinado;
- o CADERNO DE PROVA.

### IMPORTANTE!

- SERÁ ATRIBUÍDA NOTA ZERO, NA PROVA, AO CANDIDATO QUE NÃO ENTREGAR SEU CARTÃO-RESPOSTA.
- OUTRAS INFORMAÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DESTA PROVA ENCONTRAM-SE NA FOLHA DE INSTRUÇÕES QUE VOCÊ RECEBEU AO INGRESSAR NA SALA DE PROVA.

## LÍNGUA PORTUGUESA

### TEXTO

#### OBSOLETO

1 Irônico, as redes sociais foram criadas  
2 para aproximar as pessoas. Percebo que as  
3 afastam e ainda as afastam de experiências. Os  
4 usuários só têm grandes conversas por ali  
5 mesmo, felicitam aniversariantes porque a rede  
6 o lembrou e expressam suas emoções através  
7 de carinhas gráficas. Elas afastam as pessoas  
8 mesmo quando se encontram no mesmo  
9 ambiente. Afinal, quem nunca se deparou com  
10 um grupo de amigos ou um casal à mesa com  
11 os olhos vidrados em aparelhos conectados?  
12 Afastam as pessoas da sociedade, pois é comum  
13 expressarem opiniões políticas ou religiosas  
14 quando sequer sabem onde fica a prefeitura de  
15 sua cidade ou frequentaram um culto, missa e  
16 afins. E seu voto é baseado em estatísticas de  
17 quem está ganhando.

18 As pessoas ficam menos humanas. Dizem  
19 que sentem amor pelos animais e ao próximo  
20 quando nunca adotaram um animal ou deram  
21 água a um bichinho abandonado. Publicam  
22 frases prontas de amor, mas não matam a fome  
23 de quem necessita e não fazem ideia de como  
24 fazer um voluntariado. Ainda: as redes sociais  
25 as fazem menos cultas. As pessoas curtem e  
26 seguem páginas de artistas, poetas e autores  
27 para parecerem intelectuais e conhecem  
28 minúsculos fragmentos postados de seus  
29 trabalhos.

30 O problema é a falsa sensação de que  
31 aquele pequeno contato com a experiência já  
32 ter sido suficiente. Não pode algo que aliena e  
33 diminui o contato humano e social ser  
34 considerado moderno. Moderno é abraçar um  
35 aniversariante, afagar seu cônjuge num  
36 restaurante, visitar um recém-nascido e sentir  
37 aquele cheirinho delicioso. Moderno é tomar um  
38 chimarrão ou um chá com a vizinha, receber  
39 visitas de surpresa, escrever uma carta para  
40 que o destinatário a guarde. Ver o olhar de  
41 gratidão de um animal adotado ou receber um  
42 sorriso de quem tinha fome, isso é moderno. Ler  
43 um livro, conhecer a cidade, ter contato com a  
44 natureza e apreciar as estrelas não há nada que  
45 substitua. Moderno é ser feliz!

Juh Cortez

[www.opovo.com.br/app/jornaldoleitor/.../cronicas/obsoleto.shtml](http://www.opovo.com.br/app/jornaldoleitor/.../cronicas/obsoleto.shtml) 21 de out de 2014

(Texto adaptado.)

**01.** No texto, as redes sociais servem para

- A) aproximar as pessoas para falarem de suas experiências.
- B) passar mensagens para um grupo de amigos.
- C) distanciar as pessoas tornando-as menos humanas.
- D) unir as pessoas para comemorar aniversários.

**02.** Em relação ao texto, na frase: "O problema é a falsa sensação de que aquele pequeno contato com a experiência já ter sido suficiente." (linhas 30-32), pode-se inferir corretamente que

- A) as pessoas se contentam com pouco ou com coisas superficiais.
- B) a sensação de fazer contato é mais importante e verdadeira.
- C) as pessoas ficam mais cultas e por isso são felizes.
- D) o contato humano não é suficiente para nossas experiências.

**03.** O título "Obsoleto" significa que

- A) as pessoas são modernas porque usam as redes sociais.
- B) as pessoas curtem e seguem páginas de artistas, poetas e autores.
- C) as redes sociais distanciam as pessoas e por isso se tornam retrógradas.
- D) as pessoas não são mais felizes devido às redes sociais.

**04.** No texto, a palavra "Irônico" (linha 1) deixa clara uma intenção. Qual dessas alternativas exprime corretamente essa intenção?

- A) Zombar de quem usa as redes sociais.
- B) Descrever para que servem as redes sociais.
- C) Debochar do uso impróprio das redes sociais.
- D) Questionar sobre a finalidade das redes sociais.

**05.** Na frase, "Ver o olhar de gratidão de um animal adotado ou receber um sorriso de quem tinha fome, isso é moderno" (linhas 40-42), qual a classe gramatical das palavras grifadas?

- A) Adjetivo, verbo, advérbio.
- B) Substantivo, adjetivo, pronome.
- C) Verbo, verbo, pronome.
- D) Substantivo, verbo, preposição.

**06.** De acordo com as novas regras de acentuação, marque a alternativa em que todas as palavras estão acentuadas corretamente.

- A) Jóia, açúcar, América, anéis.
- B) Constrói, heróico, vôo, chapéus.
- C) Herói, feiíssima, alérgico, papéis.
- D) Epopéia, álbuns, náusea, vôlei.

**07.** Marque a opção em que todas as palavras estão grafadas corretamente, de acordo com as novas regras para o uso do hífen.

- A) Bateboca, feijão-verde, minissaia, extrassolar.
- B) Auto-educação, contrassenso, guarda-chuva, anti-higiênico.
- C) Super-homem, ultrassom, neo-republicano, anti-rábico.
- D) Arco-iris, mini-série, extra-escolar, super-requintado.

**08.** Assinale a opção em que todos os prefixos indicam negação.

- A) Desorientado, incolor, amoral, dissílabo.
- B) Desarmonia, anormal, inapto, discordância.
- C) Imbatibilidade, desmascarar, afônico, anacrônico.
- D) Acrítico, ilegal, amanteigar, descascar.

**09.** Leia as seguintes advertências contidas nas carteiras de cigarro:

O Ministério da Saúde adverte:

- I. Fumar é prejudicial à saúde.
- II. Fumar durante a gravidez pode prejudicar o bebê.
- III. Fumar provoca diversos males à saúde.

Pode-se afirmar corretamente que

- A) no item I, há um objeto direto.
- B) no item III, há um objeto direto e um objeto indireto.
- C) no item II, há um complemento nominal.
- D) no item III, há um objeto direto e um complemento nominal.

**10.** Assinale a opção correta quanto à concordância verbal.

- A) Uma das armadilhas frequentes na busca do significado da vida é a ideia da unicidade do universo.
- B) Tudo isso era brincadeiras de criança.
- C) Era quase dez horas quando fui dormir.
- D) Devem haver cinco ganhadores.

## ATUALIDADES

**11.** O relatório final da Comissão Nacional da Verdade, entregue nesta quarta-feira (10) à presidente Dilma Rousseff, aponta 377 pessoas como responsáveis diretas ou indiretas pela prática de tortura e assassinatos durante a ditadura militar entre 1964 e 1985.

Comissão da Verdade responsabiliza 377 por crimes durante a ditadura

<http://g1.globo.com/politica/noticia/2014/12/comissao-da-verdade-responsabiliza-377-por-crimes-durante-ditadura.html> 10/12/2014 10h48 -

Esse relatório, dentre outras recomendações, propõe

- A) que os apontados como responsáveis de cometer crimes contra a humanidade respondam na Justiça.
- B) que os responsáveis pelos crimes de tortura e crimes contra a humanidade sejam integralmente anistiados.
- C) o fortalecimento e o aparelhamento das forças de segurança policiais e militares.
- D) a criação de uma lei que permita o monitoramento das ações policiais pela Comissão Nacional da Verdade.

**12.** De janeiro a junho de 2014, a economia do Ceará teve crescimento de 3,49%. Considerando os quatro últimos trimestres, as taxas do PIB, no Estado, mostram crescimento de 3,32%, enquanto a do Brasil foi de 1,4%.

Economia do Ceará cresce 3,04% no segundo trimestre de 2014, diz Ipece

<http://g1.globo.com/ceara/noticia/2014/09/economia-do-ceara-cresce-304-no-segundo-trimestre-de-2014-diz-ipece.html>. 04/09/2014 14h48 - Atualizado em 04/09/2014 14h48

No Ceará, os principais setores da economia responsáveis por este crescimento foram

- A) telecomunicações, serviços bancários e transportes.
- B) educação, transportes e telecomunicações.
- C) mineração, pesca e transportes.
- D) agropecuária, serviços e comércio.

**13.** O indiano Kailash Satyarthi e a paquistanesa Malala Yousafzay receberam o prêmio Nobel da Paz de 2014 por suas atuações

- A) na luta pela educação de crianças e jovens.
- B) no combate ao tráfico de drogas.
- C) na luta pela igualdade das mulheres.
- D) em defesa dos animais em extinção na Ásia.

**14.** A operação lava-jato, deflagrada pela Polícia Federal em março de 2014, tinha como principal objetivo investigar

- A) o esquema de lavagem de dinheiro e o desvio de recursos da Petrobras.
- B) a atuação das facções criminosas dentro dos presídios brasileiros.
- C) o tráfico de seres humanos nas fronteiras brasileiras.
- D) a atuação ilegal de madeireiras no sul do Pará.

**15.** O Palácio do Planalto anunciou nesta quinta-feira (27) os primeiros nomes de ministros da equipe do segundo mandato da presidente Dilma Rousseff – Joaquim Levy (Fazenda), Nelson Barbosa (Planejamento) e Alexandre Tombini, que permanecerá como presidente do Banco Central, cargo com status de ministro.

Veja a repercussão do anúncio da nova equipe econômica  
[http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/11/veja-repercussao-do-anuncio-da-nova-equipe-economica.html#27/11/2014\\_15h44](http://g1.globo.com/economia/noticia/2014/11/veja-repercussao-do-anuncio-da-nova-equipe-economica.html#27/11/2014_15h44) - Atualizado em 27/11/2014 18h52.

A nova equipe econômica terá grandes desafios pela frente. Porém, no momento atual, seu principal objetivo é

- A) fazer os ajuste das contas públicas do País.
- B) garantir a lisura nas investigações do escândalo da Petrobras.
- C) concluir as obras inacabadas da copa do mundo.
- D) estimular as importações de soja e minério de ferro.

## HISTÓRIA DE TAUÁ

**16.** O município de Tauá teve sua primeira denominação de

- A) Vila São João do Príncipe.
- B) Vila Marrecas.
- C) Vila João Tomé.
- D) Vila Trici.

**17.** O sertão dos Inhamuns, onde se localiza o município de Tauá, foi historicamente marcado pela presença indígena, com a maior presença dos índios

- A) Tremembés.
- B) Tapuias.
- C) Jucás.
- D) Inhamuns.

**18.** A colonização dos Inhamuns teve início em 1707, através da invasão do Planalto dos Inhamuns, patrocinada por grupos familiares em que se destaca a Família

- A) Fiúza.
- B) Coutinho.
- C) Gonçalves.
- D) Feitosa.

**19.** Sobre a introdução da criação bovina em Tauá, é correto afirmar que a primeira raça a ser criada e que dominou seus pastos por quase um século foi a

- A) Malabar.
- B) Surubim.
- C) Cardão.
- D) Giboro.

**20.** A igreja matriz de Tauá, denominada Nossa Senhora do Rosário, foi construída em

- A) 1740.
- B) 1752.
- C) 1758.
- D) 1762.

## INFORMÁTICA

**21.** Para imprimir as páginas 2, 4, 5, 6 e 8 de um documento usando o comando **Imprimir** do menu **Arquivo** do Microsoft Word 2003, deve-se especificar:

- A) 2,4-6,8
- B) 2:4a6:8
- C) 2-4-6;8
- D) 2;4a6;8

**22.** Relacione, corretamente, os itens da Coluna I aos atalhos do Microsoft Word 2003, em português, listados na Coluna II.

Coluna I	Coluna II
1. Fecha documento	( ) CTRL + W
2. Refaz última ação	( ) CTRL + R
3. Desfaz última ação	( ) CTRL + Z
4. Salva documento	( ) CTRL + B

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 3, 2, 4, 1.
- B) 4, 3, 2, 1.
- C) 2, 4, 1, 3.
- D) 1, 2, 3, 4.

**23.** No que tange ao uso de serviços Internet, são feitas as seguintes afirmações:

- I. A transferência de arquivos disponíveis na Internet para um computador local pode ser feita usando o protocolo FTP.
- II. Cookies são informações gravadas no servidor WEB contendo preferência de navegação do usuário como idioma, cores, etc.
- III. Ao usar webmail, as mensagens recebidas são automaticamente excluídas do servidor de e-mail e armazenadas na máquina do usuário.

É correto o que se afirma em

- A) I, II e III.
- B) I e II apenas.
- C) II e III apenas.
- D) I e III apenas.

**24.** O que acontece com um sistema operacional quando um programa antivírus instalado no computador informa que sua base de dados com informações sobre os vírus existentes está desatualizada?

- A) O sistema fica vulnerável a ataques internos e externos de DoS, DDoS, GSM e CDMA/CD.
- B) O disco rígido, o teclado e o mouse correm o risco de ser fisicamente danificados por programas maliciosos.
- C) Os arquivos do sistema podem ser corrompidos por ameaças não contidas na base de dados atual do antivírus.
- D) Por segurança, o sistema operacional irá impedir a execução de programas não essenciais até a base de dados ser atualizada.

**25.** Considere uma planilha Excel com os valores 100, 100, 100 e 100 nas células A1, B1, A2 e B2 respectivamente. Ao digitar a fórmula **=MÉDIA(A1:B2;600)** na célula C3, obtém-se nesta célula o valor

- A) 100.
- B) 200.
- C) 350.
- D) 500.

## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

**26.** Dentre as funções de um(a) telefonista, encontra-se o atendimento de **chamadas telefônicas** internas e externas, para as quais se opera mesa telefônica ou outros aparelhos e dispositivos em geral. Analise as afirmações abaixo, levando em consideração o que um(a) telefonista deve fazer para realizar um bom atendimento das chamadas externas, e assinale com **V** ou **F** conforme seja verdadeiro o falso o que se diz.

- ( ) Ao atender uma chamada externa, o(a) atendente deve somente dizer o nome da sua empresa.
- ( ) Se na chamada externa for solicitado um ramal ou pessoa, o(a) telefonista deve repetir esse número ou nome, para ter certeza de que entendeu corretamente.
- ( ) Caso a linha solicitada esteja ocupada, é válido deixar a pessoa aguardando a liberação do ramal.
- ( ) Se a pessoa que ligou não souber o número do ramal, consultar a lista de nomes e pedir para que a pessoa anote o número do ramal, conforme objeto de interesse.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) V, V, F, F.
- B) F, V, V, F.
- C) V, F, F, V.
- D) F, F, F, V.

**27.** A escolaridade mínima exigida pela maioria das empresas para contratar alguém que deseja iniciar na função de telefonista é

- A) ensino superior completo.
- B) ensino médio completo.
- C) graduação tecnológica.
- D) ensino fundamental completo.

**28.** O(A) telefonista é o(a) profissional responsável por todo o sistema telefônico da empresa. Analise os itens abaixo, em relação às principais tarefas de um(a) telefonista.

- I. Planejar, orientar, dirigir e controlar toda a área comercial da organização.
- II. Registrar informações e transmitir mensagens.
- III. Responder perguntas gerais sobre a organização.

Correspondem às principais tarefas de um(a) telefonista as que estão contidas em

- A) I e II apenas.
- B) I, II e III.
- C) II e III apenas.
- D) I e III apenas

**29.** Geralmente, em uma empresa, o(a) telefonista é a primeira pessoa a manter contato com o público. Assim, a maneira de falar e agir do(a) telefonista vai contribuir muito para a imagem que todos irão formar sobre a organização. Com base na importância do trabalho do(a) telefonista para as organizações, pode-se elencar alguns requisitos físicos fundamentais ao trabalho desse(a) profissional. Assinale a opção que **NÃO** se inclui nesses requisitos.

- A) Falar com voz clara e agradável.
- B) Ser possuidor(a) de boa audição e boa aparência.
- C) Suportar o esforço de estar sentado/parado por longos períodos de tempo.
- D) Ter habilidade para lidar com pessoas e demonstrar carisma.

**30.** O atendimento é o primeiro passo que deve ser dado na direção da qualidade e do aprimoramento da imagem que o cliente terá da organização. Assim, com base nessa conceituação, é correto afirmar que

- A) o atendimento está diretamente ligado aos negócios que uma organização pode ou não realizar, de acordo com suas normas e regras.
- B) o processo de busca da qualidade deve considerar que nem todas as pessoas que mantêm contato com a empresa podem ser consideradas clientes.
- C) atendimento e tratamento ao cliente significam a mesma coisa.
- D) investimento em qualidade é sinônimo de investimento a curto prazo.

**31.** Tendo como base as barreiras interpessoais e intrapessoais que dificultam a realização de uma comunicação eficaz, numere a Coluna II relacionando-a corretamente com a Coluna I.

COLUNA I		COLUNA II
1. Filtragem	( )	Reação para reduzir a capacidade de entendimento mútuo.
2. Percepção seletiva	( )	Manipulação da informação pelo emissor, para que seja vista de maneira mais favorável pelo receptor.
3. Defesa	( )	O receptor vê e escuta somente o que está em conformidade com suas próprias características pessoais.
	( )	É mais comum sua ocorrência nas grandes organizações do que nas empresas menores.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 3, 2, 1, 3.
- B) 2, 1, 1, 3.
- C) 1, 2, 3, 2.
- D) 3, 1, 2, 1.

**32.** A comunicação pode ser entendida como um processo ou fluxo onde ocorrem a transferência e a compreensão de mensagens. São funções básicas da comunicação dentro de um grupo ou de uma organização:

- A. controle, motivação, expressão emocional e informação.
- B. codificação, transferência, observação e síntese.
- C. compreensão, decodificação, conversão, percepção.
- D. defesa, direção, integração e tradução.

**33.** Uma boa voz tem relação direta com a saúde e a harmonia de todo o corpo. Dentre as atitudes listadas abaixo, assinale aquela que contribui para que a voz se mantenha saudável.

- A) Beber água gelada quando estiver falando.
- B) Evitar mudanças bruscas de temperatura.
- C) Ao falar, manter a voz em um tom bem forte ou bem fraco.
- D) Usar roupas apertadas principalmente na região do pescoço ou da cintura.

**34.** O(A) telefonista é considerado(a) o "cartão de visitas" de uma empresa. Assim, para que esse profissional possa se destacar no mercado de trabalho, precisa possuir qualidades pessoais que incluem

- A) capacidade de memorização e de trabalhar sob pressão.
- B) domínio de técnicas de auxiliar de escritório e de informática básica.
- C) experiência em atividades que envolvam contatos com muitas pessoas.
- D) conhecimento a respeito de procedimentos de emergência.

**35.** No que diz respeito à qualidade do atendimento, assinale a opção que preenche corretamente as lacunas do texto abaixo.

O alcance da qualidade do atendimento vai exigir que a empresa invista na \_\_\_\_\_<sup>1</sup> de toda a \_\_\_\_\_<sup>2</sup> de acordo com a \_\_\_\_\_<sup>3</sup> interna, bem como na \_\_\_\_\_<sup>4</sup> de um sistema de \_\_\_\_\_<sup>5</sup>.

- A) capacitação<sup>1</sup>, equipe<sup>2</sup>, política<sup>3</sup>, implementação<sup>4</sup>, monitoramento<sup>5</sup>
- B) seleção<sup>1</sup>, estrutura<sup>2</sup>, visão<sup>3</sup>, aquisição<sup>4</sup>, tecnologia<sup>5</sup>
- C) propaganda<sup>1</sup>, filosofia<sup>2</sup>, visão<sup>3</sup>, venda<sup>4</sup>, consumo<sup>5</sup>
- D) tecnologia<sup>1</sup>, potência<sup>2</sup>, restrição<sup>3</sup>, compra<sup>4</sup>, segurança<sup>5</sup>

**36.** Trava-línguas é uma forma literária tradicional, rimada, com caráter infantil, de ritmo fácil e de pronúncia rápida. Atente para as seguintes afirmações a respeito do trava-línguas:

- I. Faz parte das manifestações escritas da cultura popular.
- II. É um conjunto de palavras que formam uma frase de difícil pronúncia.
- III. Além de aperfeiçoar a pronúncia, serve para divertir e provocar disputa entre amigos.
- IV. É uma modalidade literária que só pode aparecer sob a forma de prosa.

Está correto o que se diz em

- A) II e III apenas.
- B) I, II e IV apenas.
- C) I, II, III e IV.
- D) I, III e IV apenas.

**37.** Embora muito parecidas na pronúncia, as palavras **ética e etiqueta** têm definições bem distintas. Considerando essas distinções, numere a Coluna II relacionando-a corretamente com a Coluna I.

COLUNA I		COLUNA II
1. Ética	( )	Está relacionada ao comportamento do indivíduo em determinadas situações.
2. Etiqueta	( )	É um conjunto de regras cerimoniais de trato entre as pessoas.
	( )	Trata do comportamento moral dos homens em sociedade.
	( )	Tem o sentido do que é bom para o indivíduo e a sociedade.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1, 1, 2, 1
- B) 2, 1, 1, 2
- C) 2, 2, 1, 1
- D) 1, 2, 1, 2

**38.** Os *vícios de linguagem* são palavras ou construções que vão de encontro às normas gramaticais. Tendo como base os vícios de linguagem listados e seus exemplos, numere a Coluna II relacionando-a corretamente com a Coluna I.

COLUNA I		COLUNA II
1. Barbarismo	( )	Preclaro discípulo: isto é colóquio para acalantar bovino.
2. Solecismo	( )	Dancei tanto na festa que não aguentei-me em pé.
3. Preciosismo	( )	O peixe tem espinho.
	( )	O <i>show</i> é hoje!

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) 1,3, 2, 3.
- B) 3, 2, 2, 1.
- C) 2, 1, 3, 2.
- D) 3, 2, 1, 1.

**39.** Ortoépia é a parte da gramática que trata da **pronúncia normal** e correta das palavras. Como a fala é heterogênea e influenciada por uma série de fatores, há muitas palavras, na língua portuguesa, que são pronunciadas de forma diferente daquela considerada correta gramaticalmente. Tendo em vista, o conceito de ortoépia, assinale a afirmação verdadeira.

- A) A palavra somente pode ser pronunciada incorretamente por omissão de letras.
- B) Na pronúncia “poblema” ao invés de “problema”, ocorre acréscimo de fonemas.
- C) A palavra pode ser pronunciada incorretamente por omissão ou alteração de fonemas.
- D) Na pronúncia incorreta “mortandela”, há uma omissão de fonema.

**40.** Para que se obtenha um eficiente contato telefônico, é preciso atentar para a importância da linguagem e de alguns aspectos da voz, como a dicção, o timbre e a inflexão. Tendo em mente o que deve ser feito para que se realize uma boa comunicação telefônica, analise as afirmações a seguir e assinale com **V** as verdadeiras e com **F** as falsas.

- ( ) O diálogo ao telefone não deve ser breve; pode-se, inclusive, deixar o interlocutor aguardando na linha.
- ( ) Ouvir atentamente o que o interlocutor tem a dizer.
- ( ) A distância a ser mantida entre a boca e o aparelho é de aproximadamente 2 cm.
- ( ) Coloque suavemente o fone no gancho, ao desligar.

A sequência correta, de cima para baixo, é:

- A) F, V, V, F.
- B) V, F, V, F.
- C) F, V, F, V.
- D) V, V, V, V.