



Caderno de Prova

E1M19

Telefonista

Dia: 2 de março de 2008 • Horário: das 14 às 17 h

Duração: 3 (três) horas, incluído o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

❶ Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

Instruções

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**;
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova:

- se faltam folhas, se a sequência de questões, no total de 30 (trinta), está correta;
- se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade.

Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 (cinco) alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado. O gabarito da prova será divulgado no site do concurso.

<http://concursopmbc.fepese.ufsc.br>

Conhecimentos Gerais

(15 questões)

Língua Portuguesa

(5 questões)

Texto

Buenos Aires foi fundada em 1536 pelo espanhol Pedro de Mendoza. Em 1776, foi escolhida capital do Vice-Reinado do Rio da Prata. No começo do século 19, ainda durante o período colonial, foi invadida pelos ingleses. Tornou-se a capital da Argentina em 1880, época em que tinha cerca de 650 mil habitantes, a maioria imigrantes europeus. Os colonizadores implantaram seus próprios padrões de arquitetura e trouxeram influências como a *siesta* e a boemia, particularidades que a tornaram conhecida como a cidade mais européia da América do Sul. Hoje, com mais de 3 milhões de habitantes (10 milhões na região metropolitana), a capital portenha concilia a dualidade da agitação e dos problemas de uma grande cidade latino-americana com o charme e alguns hábitos de uma quase província.

ASNIS, Zizo (Editor-chefe). Guia O Viajante. Argentina. Porto Alegre: Trilhos e Montanhas, 2007, p.87.

1. Assinale a única alternativa que está **corretamente** redigida, de acordo com a norma culta da língua.

- a. (X) Os cidadãos argentinos orgulham-se de sua ascendência européia, o que não os impede de vir às praias catarinenses passar o verão.
- b. () Embora orgulhem-se de sua origem européia, muitos cidadãos argentinos vêm as praias catarinenses durante o verão.
- c. () Apesar de se orgulharem de sua origem européia, os argentinos passam o verão em praias catarinenses por causa que suas águas são tépidas.
- d. () Mesmo preferindo a Europa, muitos argentinos vem no verão a Santa Catarina porque as praias catarinenses têm menas gente.
- e. () Mesmo preferindo a Europa, muitos argentinos passam o verão no Brasil haja visto que fica mais próximo e custa menos.

2. Observe a frase, adaptada do texto:

Buenos Aires, escolhida capital da Argentina em 1880, quando tinha 650 mil habitantes, a maioria imigrantes europeus, ainda mantém hábitos de quase província.

Coloque dentro dos parênteses (coluna 2) o número que corresponda à classificação correta dos conjuntos destacados, de acordo com a coluna 1.

Coluna 1

- 1. hiato
- 2. ditongo decrescente
- 3. ditongo crescente
- 4. grupo consonantal
- 5. dígrafo

Coluna 2

- () escolhida
- () **tinha**
- () europeus
- () **quase**
- () **província**
- () **maioria**

Assinale agora a resposta que apresenta a seqüência **correta**, de cima para baixo.

- a. () 1 – 5 – 3 – 2 – 4 – 2
- b. () 4 – 4 – 2 – 3 – 5 – 1
- c. () 4 – 5 – 3 – 2 – 1 – 5
- d. (X) 5 – 5 – 2 – 3 – 4 – 1
- e. () 5 – 5 – 3 – 2 – 3 – 1

3. Assinale a alternativa em que todos os vocábulos são acentuados devido à mesma regra de acentuação gráfica.

- a. () boêmio – inglês – têm
- b. () América – hábitos – até
- c. () época – café – européia
- d. () século – período – saúde
- e. (X) influência – província – concílio

4. Assinale a alternativa em que as opções 1 e 2 são igualmente **corretas** quanto à separação de sílabas.

- a. (X) 1. pa-ís ; 2. país
 - b. () 1. op-tar ; 2. pe-i-xe
 - c. () 1. co-ord-e-nar ; 2. hon-ra
 - d. () 1. car-ro ; 2. con-vi-cção
 - e. () 1. fi-lha ; 2. con-sci-ên-cia
-

5. Escreva (V) para a afirmativa correta e (F), para a incorreta.

- () É igualmente correto dizer “O diretor atendeu aos interessados” ou “O diretor atendeu os interessados”.
- () **Ratificar** e **retificar** são vocábulos parônimos e por isso podem ser usados um pelo outro sem que haja alteração de sentido.
- () Na oração “**Não me faça chorar!**”, observa-se o uso correto da próclise.
- () Na oração “O filho mais velho abraçou-lhe com carinho.”, observa-se o uso correto do pronome oblíquo, que exerce a função de objeto direto.
- () Para a pergunta “Que horas são?”, a resposta correta é: “É uma hora”.

Assinale agora a alternativa que apresenta a seqüência **correta**, de cima para baixo.

- a. () V – V – V – F – V
- b. (X) V – F – V – F – V
- c. () V – F – F – F – V
- d. () F – V – F – V – F
- e. () F – F – V – V – F

Temas Atuais

(5 questões)

6. Após o final da Segunda Guerra Mundial, duas potências passaram a disputar a liderança mundial. Assinale a alternativa que identifica esses países.

- a. () Inglaterra e França.
 - b. () França e República Federal da Alemanha.
 - c. (X) Estados Unidos da América (USA) e União Soviética (URSS).
 - d. () Estados Unidos da América (USA) e República Democrática da Alemanha.
 - e. () República Popular da China e União Soviética (URSS).
-

7. Nelson Mandela, líder do “Congresso Nacional Africano”, ficou preso durante 27 anos, tendo sido, após a sua libertação, eleito presidente da África do Sul.

Mandela foi um dos principais líderes do movimento contra o (a):

- a. () Sionismo.
 - b. (X) Apartheid.
 - c. () Inclusão social.
 - d. () Sistema de castas.
 - e. () Liberalismo econômico.
-

8. Em maio de 1948, o sonho do povo judeu de ter uma pátria tornou-se realidade. Assinale a alternativa que indica o país cuja criação concretizou aquela aspiração.

- a. () Síria.
- b. () Egito.
- c. (X) Israel.
- d. () Líbano.
- e. () Jordânia.

9. Assinale a alternativa que indica uma realização do governo Juscelino Kubitschek de Oliveira.

- a. () Plano Real.
- b. () Fim da inflação.
- c. () Transferência da capital de Minas Gerais para Belo Horizonte.
- d. () Transferência do Distrito Federal para o Rio de Janeiro.
- e. (X) Inauguração de Brasília.

10. Nas eleições presidenciais de 1994, foi eleito Fernando Henrique Cardoso. Podemos atribuir como causa importante da sua vitória:

- a. (X) O estancamento da inflação graças ao "Plano Real", implantado quando era Ministro da Fazenda do Presidente Itamar Franco.
- b. () O racionamento de preços determinado pelo "Plano Verão".
- c. () A intervenção do Estado na economia com o "Plano Cruzado".
- d. () O confisco da poupança de milhares de brasileiros.
- e. () A anistia aos presos e exilados políticos que decretou quando Ministro da Justiça do Presidente Itamar Franco.

Informática

(3 questões)

11. Assinale a alternativa **correta**.

Suponha que você deseja selecionar o texto localizado desde a posição do cursor até o final de um documento do Microsoft Word. Quais as teclas de um teclado padrão ABNT que efetuam essa seleção? Nas alternativas, considere que o sinal '+' indica que as teclas serão pressionadas simultaneamente.

- a. () *Ctrl + End*.
- b. () *Shift + End*.
- c. (X) *Ctrl + Shift + End*.
- d. () *Shift + Page Down*.
- e. () *Ctrl + Page Down*.

12. Considerando os diferentes tipos de memória utilizados em computadores, assinale a alternativa **correta**:

- a. () A memória RAM (memória de acesso aleatório) é um tipo de memória que permite a escrita de dados uma única vez.
- b. (X) A memória RAM (memória de acesso aleatório) é um tipo de memória que permite a leitura e a escrita de dados por diversas vezes.
- c. () O disco de CD-ROM é um tipo de mídia digital que permite a leitura e a escrita de dados por diversas vezes.
- d. () A memória ROM (memória de acesso aleatório) é um tipo de memória que permite a leitura e a escrita de dados por diversas vezes.
- e. () O CD-R e o disco flexível (disquete) são exemplos de mídias digitais que permitem a leitura e a escrita de dados por diversas vezes.

13. Verifique quais dos procedimentos abaixo propiciam uma maior segurança na utilização da Internet.

- I. Instalar um programa antivírus e mantê-lo sempre atualizado.
- II. Não seguir *links* para páginas Web enviados em mensagens de e-mail por desconhecidos.
- III. Evitar abrir anexos de mensagens de e-mails cuja origem é desconhecida ou incerta.
- IV. Manter o sistema operacional e os programas aplicativos atualizados.

Dentre os procedimentos descritos acima, quais contribuem positivamente para o uso da Internet com segurança?

- a. () Apenas os descritos nos itens I, III e IV.
- b. () Apenas os descritos nos itens II, III e IV.
- c. () Somente os descritos nos itens I, II e IV.
- d. () Somente os descritos nos itens I, II e III.
- e. (X) Todos os procedimentos citados.

Legislação

(2 questões)

14. Em relação aos direitos constitucionais, assinale a alternativa **incorreta**:

- a. () A criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento.
- b. () É livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer.
- c. () É livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato.
- d. (X) É plena a liberdade de associação de caráter paramilitar.
- e. () Ninguém será submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante.

15. Não se constitui em forma de provimento de cargo público, de acordo com o Estatuto dos funcionários públicos do Município de Balneário Camboriú:

- a. (X) Cessão.
- b. () Nomeação.
- c. () Transferência.
- d. () Reintegração.
- e. () Reversão.

Conhecimentos Específicos

(15 questões)

16. Em relação ao PABX, podemos afirmar que se trata de uma central:

- a. () Privada de Eletrificação.
- b. () Pública de Eletrificação.
- c. (X) Privada de Comunicação Telefônica.
- d. () Pública de Comunicação Telefônica.
- e. () Pública de Roteamento Telefônico.

17. Um ramal DDR pode efetuar diretamente somente ligações:

- a. () Interurbanas.
- b. () Internas.
- c. () Externas.
- d. (X) Internas e externas.
- e. () Externas a cobrar.

18. A captura de chamada é uma facilidade presente nos PABXs que permite:

- a. () Capturar em seu próprio ramal uma chamada a cobrar.
- b. (X) Capturar em seu próprio ramal uma chamada destinada a outro ramal.
- c. () Capturar em seu próprio ramal uma chamada de longa distância.
- d. () Capturar em seu próprio ramal uma chamada local.
- e. () Capturar em seu próprio ramal uma chamada interna.

19. Estacionar uma ligação significa:

- a. () Desligar a ligação.
- b. () Encaminhá-la ao ramal da operadora.
- c. () Encaminhá-la para troca automática.
- d. () Deixar a ligação na função anúncio.
- e. (X) Deixar a ligação em espera por um tempo.

20. Nos aparelhos de fax, a limpeza da cabeça de impressão térmica deve ser realizada a cada seis meses, a fim de manter a qualidade da impressão. Para realizar a limpeza deve-se utilizar um pano limpo ou:

- a. () Um pano limpo embebido em óleo.
- b. (X) Um pano limpo embebido em álcool.
- c. () Um pano limpo embebido em tinner.
- d. () Um pano limpo embebido em detergente.
- e. () Um pano limpo embebido em água sanitária.

21. São características de um memorando:

- a. () Pessoalidade, cisão, formalidade e uniformidade.
- b. () Pessoalidade, concisão, formalidade e desuniformidade.
- c. () Impessoalidade, concisão, informalidade e uniformidade.
- d. () Impessoalidade, cisão, informalidade e uniformidade.
- e. (X) Impessoalidade, concisão, formalidade e uniformidade.

22. Balneário Camboriú e Joinville possuem prefixo 47; portanto, para uma ligação entre estas cidades o procedimento de discagem será:

- a. () Número do telefone.
- b. () Prefixo de longa distância nacional + código da localidade + número do telefone.
- c. (X) Prefixo de longa distância nacional + código de seleção de prestadora + código da localidade + número do telefone.
- d. () Prefixo de longa distância nacional + código de seleção de prestadora + número do telefone.
- e. () Código de seleção de prestadora + código da localidade + número do telefone.

23. São objetivos das mensagens de espera:

- a. Assegurar ao chamador que sua ligação não foi desconectada e contribuir para a otimização dos procedimentos de atendimento.
 - b. Assegurar ao chamador que sua ligação foi desconectada e contribuir para a otimização dos procedimentos de atendimento.
 - c. Assegurar ao chamador que sua ligação não foi desconectada e contribuir para a desconexão voluntária.
 - d. Assegurar ao chamador que sua ligação foi atendida e contribuir para a desconexão voluntária.
 - e. Assegurar ao chamador que sua ligação foi desconectada e contribuir para a desconexão voluntária.
-

24. Assinale a alternativa que indica características de bom desempenho da atividade de telefonista:

- a. Voz eufônica, boa dicção e prolixidade.
 - b. Voz disfônica, boa dicção e objetividade.
 - c. Voz eufônica, boa dicção e objetividade.
 - d. Voz disfônica, boa dicção e prolixidade.
 - e. Voz eufônica, má dicção e objetividade.
-

25. Uma chamada para um número 0800.XXX.MCDU. de uma empresa em São Paulo deve-se discar:

- a. 0800.XXX.MCDU.
- b. O prefixo de longa distância nacional + código de seleção de prestadora + código da localidade + 0800.XXX.MCDU.
- c. O prefixo de longa distância nacional + 0800.XXX.MCDU + código da prestadora + código da cidade.
- d. O prefixo de longa distância nacional + código de ligação + código da cidade + 0800.XXX.MCDU.
- e. O código da prestadora + prefixo de longa distância nacional + código da cidade + 0800.XXX.MCDU.

26. No serviço de informação 102 podemos obter as seguintes informações:

- a. Ramais externos, números de telefones, endereços de instalação de telefones públicos.
 - b. CEP, ramais internos, números de telefones, endereços de instalação de telefones públicos.
 - c. CEP, DDD, números de telefones, endereços de instalação de telefones celulares.
 - d. CEP, DDD, números de telefones, endereços de instalação de telefones públicos.
 - e. DDI, números de telefones, endereços de instalação de telefones franqueados.
-

27. O serviço de uma CPCT, que tem como principal função contornar a situação de ausência de operador, é denominado:

- a. Serviço livre.
 - b. Serviço extra.
 - c. Serviço desvio.
 - d. Serviço externo.
 - e. Serviço noturno.
-

28. A linha telefônica que interliga a central privada à rede pública é denominada:

- a. Linha local.
 - b. Linha tronco.
 - c. Linha de junção.
 - d. Linha de enlace.
 - e. Linha interurbana.
-

29. Os ramais de uma CPCT sem acesso à Rede Pública são classificados como:

- a. Restritos.
- b. Privilegiados.
- c. Semi-restritos.
- d. Semi-privilegiados.
- e. Ativos.

30. A seqüência para o envio de fax é:

- a. () Esperar o sinal sonoro do fax, digitar o número ao qual se deseja enviar o documento e enviar.
- b. () Colocar o documento adequadamente no aparelho e esperar o sinal sonoro do fax e enviar.
- c. () Colocar o documento adequadamente no aparelho e esperar o sinal de recepção de fax.
- d. (X) Colocar o documento adequadamente no aparelho, digitar o número ao qual se deseja enviar o documento, esperar o sinal sonoro do fax e enviar.
- e. () Digitar o número ao qual se deseja enviar o documento, esperar o sinal sonoro do fax e enviar.

**Página
em Branco.
(rascunho)**



**FEPESE • Fundação de Estudos e
Pesquisas Sócio-Econômicos**
Campus Universitário • UFSC
88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3233-0737
<http://www.fepese.ufsc.br>