

Caderno de Prova

FC03

Telefonista

Dia: 16 de março de 2008 • Horário: das 14 às 18 h

Duração: 4 (quatro) 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 seqüência de questões, no total de 40 (quarenta), 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://pmf.fepese.ufsc.br>

Conhecimentos Gerais

(15 questões)

Língua Portuguesa

(8 questões)

Texto

Mito universal, o lobisomem encontrou paz e refúgio em Joanópolis (SP) – virou produto turístico e é festejado em 13 de agosto, sua data oficial. A criatura foi convertida em **símbolo** da cidade em 1983, quando a folclorista Maria do Rosário Tavares de Lima escreveu *Lobisomem: assombração e realidade*, com histórias da zona rural da região. Ao contrário do monstro da ficção, o lobisomem de Joanópolis é amigável, descrito como um cachorro de cabeça rente ao chão, **traseira** alta e orelhas grandes. É assustado e **foge** de quem o encontra. Ao menos é isso o que relata Bento Pinheiro, 61 anos, que jura ter visto um há 23 anos: “Era noite e ouvimos a cachorrada começar a latir. Saí à janela e vi: ele batia a orelha, roncava, era grande como um bode”.

“A falta de luz elétrica nas roças alimentava a imaginação dos antigos”, diz o historiador Valter Cassalho, da **pitoresca** associação dos Criadores de Lobisomens de Joanópolis. “Os mitos servem para **nos** explicar algum mistério ou fenômeno, é o caso das doenças desconhecidas décadas atrás. Os homens com icterícia, que viviam vomitando, ou que não saíam de casa por conta de problemas mentais tinham fama de serem lobisomens. Até os filhos não batizados corriam esse risco”, completa.

GORZONI, Priscila. O lobo sai da toca. *National Geographic*. São Paulo: Abril, n. 89, p. 22, ago. 2007.

1. Na oração *Ao contrário do monstro da ficção, o lobisomem de Joanópolis é amigável*, a palavra destacada pode ser substituída, sem alterar o sentido do texto, por:

- a. () alquimia
- b. () ciência
- c. () fixação
- d. (X) literatura
- e. () realidade

2. Assinale a alternativa **correta** em relação aos verbos do texto.

- a. (X) O tempo verbal que predomina no primeiro parágrafo do texto, até [...] *zona rural da região*, indica que ele narra fatos do passado.
- b. () Todos os verbos relativos ao lobisomem estão conjugados no tempo presente.
- c. () Os verbos conjugados no pretérito imperfeito, como *viviam, saíam, tinham*, indicam que as ações continuam a repetir-se atualmente.
- d. () No depoimento de Bento Pinheiro, há verbos conjugados no presente.
- e. () Na opinião do historiador: “Os mitos **servem** para nos explicar algum mistério ou fenômeno, **é** o caso das doenças desconhecidas décadas atrás [...]”, os verbos destacados estão conjugados no passado porque se referem a doenças de antigamente.

3. Relacione os substantivos da **coluna 1** com os adjetivos da **coluna 2**.

Coluna 1

- I. fidelidade
- II. fixidez
- III. ficção

Coluna 2

- () ficcional
- () fixo
- () fiel
- () fictício

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

- a. () II, I, III, III.
- b. () II, III, I, III.
- c. () III, I, I, II.
- d. () III, II, I, II.
- e. (X) III, II, I, III.

4. Classifique as palavras da **coluna 2** (destacadas no texto) de acordo com a **coluna 1**.

Coluna 1

- I. substantivo
- II. verbo
- III. adjetivo
- IV. pronome

Coluna 2

- () traseira
- () foge
- () símbolo
- () nos
- () pitoresca

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

- a. (X) I, II, I, IV, III.
- b. () I, II, III, I, IV.
- c. () I, II, IV, I, III.
- d. () II, I, III, IV, III.
- e. () III, I, I, IV, II.

5. Verifique se são verdadeiras (V) ou falsas (F) as afirmativas abaixo.

Na oração: *A falta de luz elétrica nas roças alimentava a imaginação dos antigos,*

- () o sujeito é *luz elétrica*.
- () o predicado é verbal.
- () o objeto direto é *a imaginação dos antigos*.
- () o objeto indireto é *nas roças*.

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

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

6. Assinale a alternativa **correta**.

Na oração:

Os homens que viviam vomitando ou que não saíam de casa por conta de problemas mentais tinham fama de serem lobisomens.

Se o sujeito for para o singular, a frase deverá ser reescrita da seguinte forma:

- a. () ...que vivia vomitando ou que não saía de casa por conta de problemas mentais tinham fama de serem lobisomens.
- b. () ...que viviam vomitando ou que não saíam de casa por conta de problemas mentais tinha fama de ser lobisomem.
- c. () ...que vivia vomitando ou que não saía de casa por conta de problema mental tinha fama de serem lobisomens.
- d. (X) ...que vivia vomitando ou que não saía de casa por conta de problemas mentais tinha fama de ser lobisomem.
- e. () ...que vivias vomitando ou que não saías de casa por conta de problemas mentais tinham fama de seres lobisomem.

7. Identifique a seqüência de vocábulos que podem substituir as palavras destacadas abaixo e que, feitas as concordâncias necessárias, ainda mantêm o sentido do texto:

*A criatura foi convertida em símbolo da cidade em 1983, quando uma **folclorista** escreveu um livro com **histórias** da zona rural da região.*

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência **correta**.

- a. () o ser/crítica/ficções.
- b. () a fera/florista/contos.
- c. (X) o monstro/pesquisadora/narrativas.
- d. () o bicho/historiadora/crônicas policiais.
- e. () a coisa/investigadora/notícias esportivas.

8. Assinale a alternativa na qual as palavras destacadas são **pronomes** que se referem, no texto, a *lobisomem*.

- a. ...**o** encontra/ ...**ele** batia/ ...**sua** data oficial.
- b. ...**encontrou** paz e refúgio/ ...**virou** produto turístico/ ...**é** festejado.
- c. ...**o** que relata Bento Pinheiro/ ...**que** jura ter visto/ ...**como** um cachorro.
- d. ...de **quem** o encontra/ ...**é isso** o que relata/ ...jura ter visto **um**.
- e. ...**ele** batia a orelha/ ...**roncava**/ ...era **grande** como um bode.

10. Um painel retangular de madeira de 3,36 m de largura e 4,00 m de comprimento deverá ser totalmente recortado em quadrados, todos de mesmo tamanho e sem deixar sobras. A medida máxima do lado de cada quadrado, em centímetros, é:

- a. 40
- b. 32
- c. 20
- d. 16
- e. 10

Matemática

(3 questões)

9. Uma família gasta $\frac{1}{4}$ de sua renda em alimentação, $\frac{3}{10}$ em moradia, $\frac{3}{20}$ em transporte e os restantes R\$ 300,00 em despesas gerais. A renda total desta família, em reais, é:

- a. R\$ 500,00
- b. R\$ 1.000,00
- c. R\$ 1.500,00
- d. R\$ 2.000,00
- e. R\$ 2.500,00

11. De um terminal rodoviário, partem ônibus para a "Praia Bela" a cada 10 minutos, para a "Praia do Surfista" a cada 15 minutos e para a "Praia do Pirata" a cada 20 minutos. Às 6 h, partiram três ônibus um para cada praia, ao mesmo tempo. A próxima partida simultânea dos ônibus para as três praias será às:

- a. 6 h 45 min
- b. 7 h
- c. 7 h 30 min
- d. 7 h 45 min
- e. 8 h

Estudos Sociais

(2 questões)

12. Em 26 de março de 1991, foi assinado um acordo que visava à constituição de um mercado comum entre a República Federativa do Brasil, a República Argentina, a República do Paraguai e a República Oriental do Uruguai, denominado de Tratado de Assunção.

Esse tratado deu origem ao:

- a. () ONU
- b. () OEA
- c. () OTAN.
- d. (X) MERCOSUL.
- e. () UNIÃO BOLIVARIANA.

13. Analise a seqüência de acontecimentos abaixo:

1. Guerra do Paraguai.
2. Proclamação da independência do Brasil por D. Pedro.
3. Renúncia do Presidente Jânio Quadros.
4. Fundação da cidade de Nossa Senhora do Desterro (atual Florianópolis).
5. Proclamação da República.

Assinale a alternativa que mostra a seqüência **correta** dos fatos acima, em ordem cronológica, do mais antigo para o mais recente.

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

Legislação

(2 questões)

14. É dever do servidor:

- a. () Ser inassíduo e impontual ao serviço.
- b. () Ser desleal às instituições a que servir.
- c. (X) Exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo.
- d. () Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização da chefia imediata.
- e. () Filiar-se a partido político.

15. Não é requisito básico para a investidura em cargo público:

- a. () Aptidão física e mental.
- b. (X) Filiação político-partidária.
- c. () Gozo dos direitos políticos.
- d. () Idade mínima de 18 (dezoito) anos.
- e. () Estar em dia no cumprimento das obrigações eleitorais e do serviço militar obrigatório.

Conhecimentos Específicos

(25 questões)

16. Qual o procedimento **correto** para desligar o computador?

- a. () Desligar a fonte.
- b. () Desligar somente o monitor.
- c. () Tirar o equipamento da tomada.
- d. (X) Selecionar iniciar, desligar o computador e desativar.
- e. () Selecionar iniciar, desligar o computador e em espera.

17. Na barra de menu "Editar" do programa *Microsoft Word*, é possível:

- a. () Desligar, copiar e limpar.
- b. () Desligar, formatar e inserir.
- c. (X) Selecionar tudo, copiar e limpar.
- d. () Selecionar tudo, colar e pintar.
- e. () Pintar, substituir e selecionar tudo.

18. Que tipo de extensão é o padrão do programa *Microsoft Excel*? Assinale-o.

- a. (X) .xls
- b. () .xyz
- c. () .dwg
- d. () .lsp
- e. () .exc

19. No Word, utilizando o menu "Formatar", item "parágrafo", pode-se definir:

- a. () Recuo e tabela.
- b. (X) Alinhamento e espaçamento.
- c. () Alinhamento e tamanho de texto.
- d. () Espaçamento e configuração de impressora.
- e. () Configurar página e estilo de fonte.

20. São componentes do *hardware* de um computador:

- a. () Monitor, fonte e internet.
- b. () Placa mãe, excel e impressora.
- c. () Impressora, *Pen Drive*, Windows.
- d. () Disco rígido, placa mãe e WORD.
- e. (X) Disco rígido, placa mãe e memória RAM.

21. O programa da *Microsoft* utilizado para o gerenciamento de tempo, informações e *e-mails* é:

- a. (X) *Outlook*.
- b. () *Word Express*.
- c. () *Office Yahoo*.
- d. () *Office Publisher*.
- e. () *Powerpoint*.

22. A pessoa responsável pelo atendimento telefônico deve apresentar voz:

- a. () Afônica.
- b. (X) Eufônica.
- c. () Anserina.
- d. () Disfônica.
- e. () Disserina.

23. A voz de um(a) telefonista deve ser:

- a. () Clara, apreensiva e dramática.
- b. () Clara, inexpressiva e num tom alto.
- c. (X) Clara, tom agradável e o mais natural possível.
- d. () Clara, tom baixo e o mais artificial possível.
- e. () Clara, disfônica e o mais natural possível.

Secretaria Municipal de Administração

24. Em situações difíceis, com o interlocutor ao telefone, a(o) telefonista deve:

- a. Revidar às agressões.
 - b. Desligar rapidamente o telefone.
 - c. Manter-se calma(o) e empática(o).
 - d. Manter-se calma(o) e negar as informações.
 - e. Deixar a pessoa falando sozinha ao telefone.
-

25. Com relação ao sigilo das informações telefônicas:

- a. Deve publicá-las nos murais.
 - b. Deve divulgar todas as ligações.
 - c. Deve comunicá-las às pessoas de confiança.
 - d. Deve guardar sigilo dos detalhes de todas as chamadas.
 - e. Deve mandar memorandos com todas as informações.
-

26. A quebra de sigilo em ligações telefônicas está prevista no:

- a. Código Penal.
 - b. Código Tributário.
 - c. Código Trabalhista.
 - d. Código de Posturas.
 - e. Código da Telefonista.
-

27. Ramal telefônico é:

- a. Um modem.
 - b. Um *answer mode*.
 - c. Um aparelho de fax.
 - d. Um adaptador de terminal.
 - e. Terminal interno conectado a um PABX.
-

28. O equipamento que recebe e envia cópias de material impresso por meio de linhas telefônicas convencionais é chamado de:

- a. FAQ.
 - b. Telex.
 - c. Ramal.
 - d. Fac-símile.
 - e. E-mail.
-

29. Uma chamada pendular significa:

- a. Pendurar o telefone no gancho.
 - b. Desativar o ramal do interlocutor.
 - c. Uma chamada de telefone público a cobrar.
 - d. Transferir a chamada de um ramal ocupado para um ramal desocupado.
 - e. Chavear dois interlocutores, mantendo um em espera enquanto conversa com o outro e vice-versa.
-

30. Com relação ao PABX:

- a. É um ramal privado.
 - b. É um fac-símile privado.
 - c. É uma central telefônica privada.
 - d. É um alto-falante privado.
 - e. É um *software* privado.
-

31. Para realizar uma chamada fixa de longa distância internacional (LDI) deve-se discar:

- a. Prefixo internacional + código de seleção de prestadora + código do país + código da cidade + número do telefone.
- b. Código da prestadora + prefixo internacional + código da cidade + código do país + número do telefone.
- c. Prefixo internacional + número do telefone + código da prestadora + código da cidade + código do país.
- d. Código da prestadora + prefixo internacional + código do país + código da cidade + número do telefone.
- e. Prefixo internacional + código de ligação + código da cidade + número do telefone.

32. Para realizar uma chamada fixa de longa distância nacional.

- a. () O código da prestadora + prefixo de longa distância nacional + código da cidade + número do telefone.
- b. (X) O prefixo de longa distância nacional + código de seleção de prestadora + código da localidade + número do telefone.
- c. () O prefixo de longa distância nacional + número do telefone + código da prestadora + código da cidade.
- d. () O código da prestadora + prefixo de longa distância nacional + código da localidade + número do telefone.
- e. () O prefixo de longa distância nacional + código de ligação + código da cidade + número do telefone.

33. Florianópolis, São José e Criciúma possuem o mesmo código de localidade (48). Para ligações de telefonia fixa:

- a) Florianópolis – São José e
- b) Florianópolis – Criciúma

Devemos discar, respectivamente:

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

34. Em ligações realizadas para números que utilizam códigos não-geográficos é **correto** afirmar:

- a. () Não necessitam de discagem.
- b. () Necessitam de código de área.
- c. () Necessitam de código de operadora.
- d. () Necessitam de código de área e de operadora.
- e. (X) Não necessitam de discagem de códigos de área ou de operadora.

35. O código de acesso a serviços de utilidade pública é composto por 3 caracteres numéricos de formato N3N2N1 e identifica de forma unívoca e em todo o território nacional o respectivo serviço de emergência. São telefones de emergência:

- a. () 192 SAMU, 187 Disque Salvamento, 102 Polícia Civil.
- b. (X) 190 Polícia Militar, 193 Corpo de Bombeiros, 181 Disque denúncia.
- c. () 190 Polícia Militar, 102 Polícia Civil, 111 Polícia Ambiental.
- d. () 193 Corpo de Bombeiros, 191 Polícia Rodoviária Federal, 187 Disque Salvamento.
- e. () 191 Polícia Militar, 194 Polícia Federal, 102 Polícia Civil.

36. No *software Microsoft Office Excel*, são funções de lógica:

- a. () Ou, E, Talvez.
- b. () Talvez, Ou, Não.
- c. () Não, Impossível, Se.
- d. (X) Se, Falso, Verdadeiro.
- e. () Verdadeiro, Impossível, Ou.

37. Meio de correspondência utilizado entre funcionários de um mesmo órgão público, para fazer “comunicações internas”, solicitações, ou para determinar alguma coisa:

- a. () Ata.
- b. () Ofício.
- c. () Bilhete.
- d. () Requerimento.
- e. (X) Memorando.

Secretaria Municipal de Administração

38. De acordo com o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, a correspondência oficial deve ter caráter de:

- a. Impessoalidade.
 - b. Inacessibilidade.
 - c. Impunidade.
 - d. Indiferença.
 - e. Proximidade.
-

39. O que significa o termo DDR:

- a. Discagem Direta Rural.
 - b. Discagem Direta à Rua.
 - c. Discagem Direta a Ramal.
 - d. Discagem Direta Remota.
 - e. Discagem Direta Recomendada.
-

40. O que vem a ser Cadeado Eletrônico:

- a. Captura das chamadas telefônicas.
- b. Uma possibilidade de bloqueio de ramal.
- c. Sigilo das chamadas telefônicas.
- d. Chamada entre ramais.
- e. Captura de ramal.

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**Página
em Branco.
(rascunho)**

**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>