

CADERNO DE PROVA

Estado de Santa Catarina
Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú

Concurso Público • Edital 001/2015

<http://balneariocamboriu2015.fepese.org.br>

1M15 | Telefonista



Desejamos a
você uma
Boa Prova!

Instruções



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

* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

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 e a sequência de questões está correta.
- 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 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.



22 de novembro



30 questões



das 9 às 12h



3h de duração*

Conhecimentos Gerais

(15 questões)

Língua Portuguesa

5 questões

Os meninos do chafariz

Nessas horas, também e quase sem querer, pensava nos meninos do chafariz. Ficava vendo cada um deles, borboletas saltitantes pelas ruas movimentadas do centro da cidade, velozes, sorridentes sombras ziguezagueando entre os carros, estátuas cheias de curiosidade, perfiladas diante de todas as grandes vitrines que os impediam de entrar nas lojas. Crianças como ele. Pensava e chegava a ouvir o cascatear murmurante da água do chafariz, um barulhinho gostoso, acariciante. Tornava-se possível até mesmo vê-los correndo em sua direção, pés sujos, mas rápidos, bem rápidos, as roupas transformadas em asas, seus corpos saltitantes recortando-se contra a luminosidade dourada de um dia quente de verão, e finalmente... tchbum, tchbum!

Caindo barulhentemente dentro d'água...

Que felicidade!...

Quando o silêncio do quarto o incomodava muito e ele resolvia lembrar-se dos meninos, conseguia vê-los saindo não se sabe de onde e ganhando vida na escuridão dos cantos mais silenciosos, por trás das pilastras de brinquedos intocados.

Bum! Tchbum! Splaaaaasshhh!

Ah, que vontade de sentir aquela água molhando seu rosto...

Numa noite, sonhou mesmo que corria entre os meninos. Sonhou e gostou.

— PU-LA! PU-LA! PU-LA!

Eram os meninos que já viviam quase o tempo inteiro dentro do chafariz, gritavam e agitavam os braços e as mãos, chamando-o para juntar-se a eles na confusão das águas.

Jogou-se...

Tchbum! Plaash!

Tchaack, Ssschaack!

Júlio Emilio Braz

1. Sobre o texto, é correto afirmar.

1. Os meninos do chafariz são comparados a borboletas saltitantes.
2. A partir do momento em que o personagem sonha estar entre os meninos do chafariz, ele se integra no mundo deles.
3. Os meninos do chafariz ganham vida no silêncio de um quarto.
4. O narrador mergulha no chafariz com os meninos.
5. O narrador é um adulto que sonha com os tempos de criança quando brincava no chafariz.

Assinale a alternativa que indica todas as afirmativas **corretas**.

- a. () São corretas apenas as afirmativas 1 e 4.
- b. () São corretas apenas as afirmativas 3 e 5.
- c. (X) São corretas apenas as afirmativas 1, 2 e 3.
- d. () São corretas apenas as afirmativas 2, 4 e 5.
- e. () São corretas apenas as afirmativas 3, 4 e 5.

2. Assinale a alternativa **correta**.

- a. () Em "Sonhou e gostou" temos uma oração subordinada à outra.
- b. (X) Em "Quando o silêncio do quarto o incomodava muito", a palavra sublinhada é um pronome em ênclise e corresponde a "ele".
- c. () Em "Ah, que vontade de sentir aquela água molhando seu rosto", a palavra sublinhada é um verbo transitivo indireto.
- d. () Na primeira e segunda frase do texto há duas palavras acentuadas graficamente. Uma por ser oxítona terminada em "em" e outra por se tratar de proparoxítona.
- e. () A frase "Tornava-se possível até mesmo vê-los correndo em sua direção", seria também escrita corretamente da seguinte forma: "Se tornava possível até mesmo ver eles correndo em sua direção".

3. Assinale a frase em que a crase está **corretamente** usada.

- a. () “Já disse à você que banhar-se ali é proibido”.
- b. () Os meninos do chafariz corriam à pé pelas estadas da cidade.
- c. () O menino estava à olhar a brincadeira no chafariz.
- d. () Em um dia quente de verão, às meninas recorriam à águas frescas do chafariz.
- e. (X) Ninguém obedecia à lei imposta para o uso do chafariz.

4. Avalie as frases quanto à concordância do verbo sublinhado.

- 1. É preciso evitar que hajam mais transtornos para os frequentadores da praça do chafariz.
- 2. Sempre existiram, naquela praça, muitos meninos brincando no chafariz.
- 3. Houve menos acidentes de trânsito neste feriado.
- 4. Aluga-se casas de alvenaria bem próximo à praça do chafariz.
- 5. Precisa-se de mais servidores nesta Prefeitura.

Assinale a alternativa que indica todas as frases **corretas**.

- a. () São corretas apenas as frases 2 e 4.
- b. () São corretas apenas as frases 1, 2 e 3.
- c. () São corretas apenas as frases 1, 3 e 5.
- d. (X) São corretas apenas as frases 2, 3 e 5.
- e. () São corretas apenas as frases 3, 4 e 5.

5. Assinale a alternativa em que a frase está **corretamente** escrita.

- a. (X) Meninos, é proibido entrada neste local! Os banhos são expressamente proibidos também.
- b. () Meninos, não entre neste local! Os banhos são expressamente proibidos também.
- c. () Meninos não entre neste local! Banhar-se é proibido também.
- d. () Meninos a entrada neste local é proibido! Banhar-se é expressamente proibido também.
- e. () Meninos é proibida entrada aqui neste local! Os banhos são expressamente proibidos também.

Aspectos históricos, geográficos e culturais

5 questões

6. Aumento da temperatura do planeta, devastação das florestas, escassez de recursos naturais são alguns dos problemas que o mundo enfrenta e que devem ser agravados nas próximas décadas.

Neste cenário, é extremamente importante que a ciência, os empresários e o governo se juntem para obter uma solução que certamente passa por:

- a. () Estimular o êxodo rural, ampliar a mecanização do campo e a produção industrial.
- b. () Ampliar o consumo de energia, matérias primas, bens e serviços, para garantir emprego e alimentos para a população nas próximas décadas.
- c. () Provocar um êxodo urbano, isto é, deslocar compulsoriamente a população para as áreas rurais, diminuindo os problemas das grandes cidades.
- d. () Eliminar o uso de combustível não renovável, impedir o uso de agrotóxicos, da lavoura mecanizada e do consumo de produtos industrializados. Promover planos de controle compulsório da população.
- e. (X) Buscar o equilíbrio entre o aumento de consumo e as pressões dele resultantes por aumento da área agrícola, do consumo de matérias primas e da produção de energia.

7. Analise as características abaixo:

- Na sua maior parte está situado no hemisfério norte.
- É o maior continente.
- É o continente mais populoso.
- Nele estão situados países com grande desenvolvimento econômico como a China e o Japão.

Assinale a alternativa que indica o continente a que correspondem essas características.

- a. (X) Ásia
 - b. () África
 - c. () América
 - d. () Oceania
 - e. () Europa
-

8. Assinale a alternativa que indica a atual população mundial (estimativas).

- a. () Um pouco mais de 1 bilhão.
 - b. () Um pouco mais de 2 bilhões.
 - c. () Cerca de 5 bilhões.
 - d. (X) Mais de 7 bilhões.
 - e. () Aproximadamente 12 bilhões.
-

9. Recente acordo de paz entre o governo e as lideranças de um grupo guerrilheiro – que muitos caracterizam como terrorista – criam uma nova esperança de paz em um dos países da América do Sul.

Assinale a alternativa que identifica o movimento e o país onde atua.

- a. () Associação Mútua Israelense (AMIA), Argentina
- b. (X) Forças Armadas Revolucionárias (FARC), Colômbia
- c. () Movimento Revolucionário 8 de Outubro (MR8), Bolívia
- d. () Movimiento de Liberación (TUPAMAROS), Uruguai.
- e. () Movimento Revolucionário Tupac Amaru (MRTA), Peru

10. Analistas e investidores do mercado financeiro estão prevendo um aumento das exportações brasileiras para outros países no ano de 2015 e no próximo ano.

Podemos afirmar que este cenário é uma consequência:


- a. () Do crescimento da produção industrial.
- b. () Da valorização do real frente ao dólar norte-americano.
- c. (X) Da desvalorização do real frente ao dólar norte-americano.
- d. () Do crescimento da produção industrial, de bens e serviços.
- e. () Do declínio da produção agrícola e valorização das commodities.

Noções de Informática

5 questões

11. Assinale a alternativa que representa uma forma válida de obter informações sobre quantidade de memória RAM e processador em um sistema utilizando o Windows 7 Professional em português.

- a. (X) Painel de Controle ► Sistema e segurança ► Sistema
 - b. () Painel de Controle ► Sistema e Configurações ► Gerenciar
 - c. () Painel de Controle ► Gerenciar
 - d. () Clicar com o botão direito do mouse em Computador ► Gerenciar
 - e. () Clicar com o botão direito do mouse em Computador ► Sistema
-

12. O botão  do editor de textos da suíte LibreOffice tem a função de:

- a. () Visualizar a impressão do documento.
- b. () Manipular quebras de página ou de seção.
- c. () Alterar o modo de exibição do documento.
- d. (X) Exibir ou ocultar os caracteres não imprimíveis.
- e. () Abrir a caixa de diálogo de formatação de parágrafos.

13. Identifique os itens que representam possibilidades de customização da visualização (Guia Exibir) do Paint do Windows 7 Professional em português.

1. Tela inteira
2. Mostrar ou ocultar réguas
3. Ampliar ou reduzir o zoom

Assinale a alternativa que indica todos os itens **corretos**.

- a. É correto apenas o item 3.
- b. São corretos apenas os itens 1 e 2.
- c. São corretos apenas os itens 1 e 3.
- d. São corretos apenas os itens 2 e 3.
- e. São corretos os itens 1, 2 e 3.

14. Assinale a alternativa que descreve **corretamente** a função MÁXIMO do MS Excel 2007 em português.

- a. Retorna o valor máximo de um conjunto de argumentos. Valores lógicos e texto são considerados.
- b. Retorna o valor máximo de um conjunto de argumentos. Considera os valores lógicos mas ignora os valores texto.
- c. Retorna o valor máximo de um conjunto de argumentos. Valores lógicos e texto são ignorados.
- d. Retorna o valor máximo de um conjunto de argumentos. Considera a quantidade de caracteres para determinar o valor de células que contêm texto.
- e. Retorna o valor máximo de um conjunto de argumentos. Converte os valores do tipo texto para números no processo.

15. Identifique as opções de pesquisa que podem ser empregadas pela ferramenta de localizar e substituir texto do MS Word 2007 em português.

1. Diferenciar maiúsculas de minúsculas
2. Ignorar caracteres de pontuação
3. Coincidir pontuação
4. Usar caracteres curinga

Assinale a alternativa que indica todas as opções **corretas**.

- a. São corretas apenas as opções 1, 2 e 3.
- b. São corretas apenas as opções 1, 2 e 4.
- c. São corretas apenas as opções 1, 3 e 4.
- d. São corretas apenas as opções 2, 3 e 4.
- e. São corretas as opções 1, 2, 3 e 4.

Conhecimentos Específicos

(15 questões)

16. Assinale a alternativa que indica **corretamente** o significado de PABX e sua utilização.

- a. () Private Alternative Brand Excellent • equipamento que faz somente as ligações internas pelos usuários de ramais e nenhuma das ligações que entram, passam pela telefonista.
- b. () Particular Alternative Browser Estimate • equipamento em que todas as ligações para fora da empresa são feitas pelos usuários de ramais e todas as ligações passam obrigatoriamente pela telefonista.
- c. (X) Private Automatic Branch Exchange • equipamento que permite efetuar ligações entre telefones internos sem intervenção manual, ou ainda telefonar e receber telefonemas da rede externa.
- d. () Priority Automatic Branch Estimate • equipamento em que são ligadas as linhas telefônicas de uma instituição e centralizadas em um ramal, possibilitando que todos os ramais façam ligações externas simultaneamente, através das linhas telefônicas ligadas ao PABX.
- e. () Priority Automatic Browser Exchange • equipamento em que são ligadas as linhas telefônicas de uma instituição e centralizadas em um ramal, possibilitando que todos os ramais façam ligações externas simultaneamente, através das linhas telefônicas ligadas ao PABX.

17. Os prefixos são utilizados para identificar qual o tipo de chamada.

O prefixo nacional que identifica chamada de longa distância nacional é representado pelo(s) numeral(is):

- a. (X) 0.
- b. () 00.
- c. () 01.
- d. () 90.
- e. () 001.

18. O que são ramais restritos?

- a. () Ramais que só fazem ligações externas.
- b. (X) Ramais que só fazem ligações internas.
- c. () Ramais que não fazem ligações, somente recebem ligações.
- d. () São ramais que podem fazer ligações para fora sem passar pela telefonista.
- e. () Nesses ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.

19. Ao atender uma chamada externa o telefonista deve dizer:

- a. () Quem é?
- b. () Qual foi?
- c. () De onde?
- d. () Qual seu nome?
- e. (X) O nome da sua instituição seguido de bom dia, boa tarde ou boa noite.

20. Qual o significado da sigla DDI?

- a. () Dial Direct Introduced
- b. () Discagem Direta Individual
- c. () Dialing Disconnect Introduced
- d. (X) Discagem Direta Internacional
- e. () Disconnect Direction Individual

21. Para um desempenho ideal, o telefonista deve:

- a. () Nunca anotar recados.
- b. (X) Atender às ligações o mais breve possível.
- c. () Não se preocupar em atender às ligações.
- d. () Atender às ligações somente após o sétimo toque.
- e. () Falar e transferir a ligação o mais rápido possível.

22. A voz é carregada de magnetismo e como tal, traz uma onda de intensa vibração. O tom de voz e a maneira como dizemos as palavras são mais importantes do que as próprias palavras.

Como deve ser o tom da voz no exercício da profissão do telefonista?

- a. () Ríspida e rápida
 - b. () Grosseira e rápida
 - c. (X) Calma e agradável
 - d. () Ríspida e grosseira
 - e. () Rápida e desagradável
-

23. A atitude inadequada é abrangente, indo desde a postura física ao mais sutil comentário negativo sobre a empresa no contato com outras pessoas.

Assinale a alternativa que corresponde a uma atitude adequada no ambiente de trabalho do telefonista.

- a. () Gritar alto para pedir alguma coisa.
 - b. () Debruçar-se sobre a mesa de trabalho.
 - c. () Fazer críticas a outros setores ou pessoas com a pessoa em atendimento.
 - d. (X) Ser sempre prestativa e educada com os colegas.
 - e. () Reclamar com a pessoa em atendimento suas questões salariais.
-

24. É dever do telefonista:

- a. () Ajudar na parte de arquivo da instituição.
 - b. () Ter conhecimento aprofundado em Direito e Latim.
 - c. () Comunicar-se fluentemente em pelo menos três idiomas diferentes.
 - d. () Identificar pela voz todos os colegas da instituição.
 - e. (X) Conhecer e saber utilizar adequadamente os equipamentos telefônicos dos quais faz uso no exercício da profissão.
-

25. Qual o significado da sigla DDD?

- a. (X) Discagem Direta a Distância
 - b. () Discagem Direta de Dados
 - c. () Dial Direct Discovery
 - d. () Disconnect Direction Delivery
 - e. () Discagem de Dados a Distância
-

26. A comunicação ao telefone é uma das principais portas de entrada da instituição, para um grande número de cidadãos. Muitos deles têm só contato através do telefone.

Assinale a alternativa que corresponde a uma atitude que deve ter o telefonista no exercício de sua função.

- a. () Ser o mais ríspido possível ao telefone.
 - b. () Comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto fala ao telefone.
 - c. () Se tiver uma crise de riso, soluço ou tosse, continuar o atendimento sem colocar o telefone em "espera".
 - d. (X) Com pessoas mal-educadas, sempre manter a classe e postura e tentar acalmá-las, jamais as interrompendo, gritando, ou sendo agressiva.
 - e. () Digitar enquanto fala ao telefone e fazer barulho ao redor que possa prejudicar a conversa para que a pessoa do outro lado da linha desligue o telefone.
-

27. Ao efetuar uma ligação para dentro do território nacional, o código 51 corresponde à cidade de:

- a. () Curitiba.
- b. () São Paulo.
- c. (X) Porto Alegre.
- d. () Florianópolis.
- e. () Rio de Janeiro.

28. Ao efetuar ligações para dentro do território nacional, os códigos 49, 11 e 21, correspondem, respectivamente, às cidades de:

- a. () Tubarão, Brasília e São Paulo.
- b. (X) Lages, São Paulo e Rio de Janeiro.
- c. () Biguaçu, Belo Horizonte e João Pessoa.
- d. () Laguna, Rio Branco e Belo Horizonte.
- e. () Joinville, Rio de Janeiro e Recife.

29. É uma característica indispensável a um telefonista:

- a. () Ira.
- b. () Beleza.
- c. () Ansiedade.
- d. () Desorganização.
- e. (X) Maleabilidade.

30. Em telefonia, a sigla DDR significa:

- a. (X) Discagem Direta a Ramal.
- b. () Discagem Dividida para Ramal.
- c. () Discagem Direcionada ao Ramal.
- d. () Discagem Desprendida do Ramal.
- e. () Discagem Desvinculada do Ramal.

Coluna
em Branco.
(rascunho)

**Página
em Branco.
(rascunho)**



FEPESE • Fundação de Estudos e Pesquisas Socioeconômicos
Campus Universitário • UFSC • 88040-900 • Florianópolis • SC
Fone/Fax: (48) 3953-1000 • <http://www.fepese.org.br>