

## 1M12 | Operador de Central Telefônica

### 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.



24 de fevereiro



25 questões



8 às 11h



3h de duração\*



**FEPese**

FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS



**Língua Portuguesa**

5 questões

Leia o texto.

Toda saudade é a presença da ausência de alguém, de algum lugar, de algo enfim. Súbito o não toma forma de sim como se a escuridão se pusesse a luzir. Da própria ausência de luz o clarão se produz, o sol na solidão. Toda saudade é um capuz transparente que veda e ao mesmo tempo traz a visão do que não se pode ver porque se deixou pra trás, mas que guardou no coração.

Gilberto Gil

1. Analise as afirmativas abaixo, considerando o texto.

1. A saudade oculta e deixa transparecer, concomitantemente, algo guardado no coração.
2. O clarão se produz da ausência de luz.
3. Saudade é um sentimento oculto no coração.
4. A expressão “um capuz transparente” é predicativo do sujeito “toda saudade”.
5. Lentamente, a saudade aparece para trazer à memória coisas boas.

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

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

2. Assinale a alternativa **correta**.

- a.  Em: “O não toma forma de sim”, não há sujeito.
- b.  O texto está escrito em linguagem denotativa.
- c.  A palavra “trás” é uma oxítone, por isso é acentuada graficamente.
- d.  No texto, “escuridão” e “luzir” são parcialmente parônimos.
- e.  Há duas palavras acentuadas no texto cujos acentos podem ser justificados pela mesma regra, a saber: paroxítona terminada em ditongo crescente.

3. Sobre a frase “Toda saudade é a presença da ausência de alguém”, considere as afirmativas abaixo.

1. A palavra “saudade” é o núcleo de um sujeito simples.
2. O predicado é nominal.
3. A expressão “de alguém” é complemento nominal.
4. As palavras “a” e “de” são adjuntos adnominais.
5. A palavra “toda” é adjunto adverbial.

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

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

4. Assinale a alternativa **correta**.

- a.  O termo “a visão”, no texto, pode ser classificado como objeto indireto.
- b.  A vírgula usada antes da palavra “mas”, na última frase do texto, justifica-se por separar uma oração subordinada.
- c.  A oração “... mas que se deixou para trás” traz uma ideia aditiva ao pensamento expresso imediatamente anterior a ela.
- d.  A palavra “saudade”, na segunda vez em que aparece no texto, tem a mesma função sintática da palavra “escuridão”.
- e.  Em: “o clarão se produz”, temos a presença de ênclise na colocação pronominal. Essa colocação estaria errada se a expressão contivesse uma palavra negativa, a exemplo de “não”.

5. Assinale a alternativa em que a crase está usada de forma **correta**.

- a.  Ficou à ver as pessoas passarem sem preocupação com a violência.
- b.  Refiro-me à Vossa Senhoria com respeito, pois o senhor é uma autoridade.
- c.  Fiquei frente à frente com a pessoa à quem amo muito.
- d.  Falou à qualquer pessoa sobre aquilo que era segredo.
- e.  Eles obedeceram àquela legislação e captaram o sinal à distância de cem metros para a TV a cabo.

## Conhecimentos Gerais

5 questões

6. Segundo a OMS (Organização Mundial da Saúde), mais de 90% das crianças de países pobres e ricos podem vir a ter asma, doenças cardíacas e danos ao desenvolvimento neurológico, devido ao contato com:

- a.  O solo.
- b.  Animais.
- c.  Macacos.
- d.  Os esgotos a céu aberto.
- e.  O ar tóxico que respiram.

7. O Estado de Santa Catarina é limitrofe:

- a.  Ao Sul com o Paraguai.
- b.  Ao Sul com o Estado do Rio Grande do Sul e a Oeste com o Paraguai.
- c.  Ao Norte com o Estado do Paraná, ao Sul com o Rio Grande do Sul e a Oeste com a Argentina.
- d.  Ao Norte com o Estado do Paraná e a Leste com a Argentina.
- e.  Ao Norte com o Estado do Paraná e a Leste com o Chile.

8. O território brasileiro é dividido em regiões, que são:

- a.  Três regiões: Sudoeste, Norte e Sul.
- b.  Três regiões: Norte, Nordeste e Sul, e uma Microrregião: Sudeste.
- c.  Quatro regiões: Norte, Nordeste, Sul e Sudeste.
- d.  Cinco regiões: Centro-Oeste, Nordeste, Norte, Sul e Sudeste.
- e.  Cinco regiões: Central, Sudoeste, Norte e Sul e Noroeste.

9. Quais são os 3 países mais populosos do mundo?

- a.  China, Índia e Estados Unidos.
- b.  Etiópia, Japão e México.
- c.  Irã, Japão e Alemanha.
- d.  Japão, Egito e Alemanha.
- e.  Turquia, Japão e Tailândia.

10. A questão da imigração é tema relevante no atual cenário econômico e político no mundo.

No intuito de conter a imigração ilegal, na divisa com qual país o atual Presidente dos Estados Unidos da América pretende construir um muro?

- a.  Haiti
- b.  México
- c.  Honduras
- d.  Guatemala
- e.  Colômbia


## Noções de Informática

5 questões

11. A adição de gráficos a uma planilha do MS Excel do Office 365 em português pode ser realizada através da Guia:

- a.  Inserir.
- b.  Revisão.
- c.  Layout de Página.
- d.  Dados.
- e.  Exibir.

12. O MS Word do Office 365 em português possui um recurso que possibilita mostrar os símbolos de formatação de um documento.

Ao acionar esse recurso através da funcionalidade denominada Mostrar Tudo, representada pelo ícone , o MS Word passa a exibir os símbolos ocultos de formatação, dentre os quais o símbolo representado por um ponto (·).

Esse símbolo de formatação (ponto ·) representa:

- a.  uma quebra de linha.
- b.  uma quebra de parágrafo.
- c.  um espaço em branco entre caracteres.
- d.  o início de um parágrafo.
- e.  uma tabulação.

---

13. O mecanismo de busca da internet Google possui um recurso denominado Pesquisa Avançada, que possibilita a realização de buscas através da delimitação de alguns parâmetros adicionais, dentre os quais podem-se citar:

1. Idioma, para encontrar páginas no idioma selecionado.
2. Última atualização, para encontrar páginas atualizadas dentro de um tempo específico.
3. Tipo de arquivo, para encontrar resultados de um determinado tipo de arquivos, como PDF por exemplo.
4. Expressão ou frase exata, colocando as palavras exatas entre aspas.

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

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

14. O MS Excel do Office 365 em português possui o recurso de Minigráficos.

Para adicionar um minigráfico do tipo Coluna a uma planilha do MS Excel, devem-se informar os parâmetros:

- a.  Seleção dos dados do minigráfico; cor das colunas; e título das colunas do minigráfico.
- b.  Seleção dos dados do minigráfico; título do minigráfico; e título das colunas do minigráfico.
- c.  Intervalo de dados para o minigráfico; e a célula onde colocar o minigráfico na planilha.
- d.  Intervalo de dados do Eixo X do minigráfico; e intervalo de dados do Eixo Y do minigráfico.
- e.  Intervalo de células para o título das colunas do minigráfico; e Intervalo de dados para o minigráfico.

---

15. Ao utilizar o Google Chrome para realizar buscas na internet, deseja-se excluir uma palavra dos resultados de busca. Por exemplo, deseja-se realizar uma busca do termo 'escola', mas excluindo os resultados de busca que contenham a palavra 'particular'.

Assinale a alternativa que contém a sintaxe **correta** para realizar essa busca no Google Chrome.

- a.  escola /particular
- b.  escola "particular"
- c.  escola &particular
- d.  escola -particular
- e.  escola +particular

**Conhecimentos Específicos**

10 questões

16. Analise as afirmativas abaixo.

1. Na relação com os colegas, no ambiente de trabalho, devemos tratar os outros como gostaríamos de ser tratados.
2. As pessoas que procuram o serviço público querem ser reconhecidas e respeitadas em sua individualidade. Dar atenção e procurar resolver às suas demandas é obrigação precípua do servidor público.
3. Para bem atender ao Munícipe basta tratar a todos com cordialidade.
4. O servidor público é um agente do Estado a serviço da sociedade, responsável pelo atendimento direto e pessoal ao cidadão.

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

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

17. Assinale a alternativa **correta** em relação ao atendimento ao público.

- a.  Evite frases como “Bom-dia” ou “Como vai?” pois o Serviço Público deve ser impessoal.
- b.  Procure resolver na hora o problema trazido pelo Munícipe, eliminando o hábito da procrastinação.
- c.  Não permita que o Munícipe se estenda em sua manifestação. Interrompa-o –mesmo que bruscamente– para que possa atender aos demais que estão na fila.
- d.  É dispensável o bom senso ao se vestir para trabalhar. Nos dias quentes, por exemplo, use bermudas e camisetas leves, mas para usar decotes um pouco mais ousados, ou roupas muito curtas e apertadas, embora prescindível, deve-se consultar o superior hierárquico.
- e.  O servidor não deve ser proativo no seu trato com o público.

18. O tom da nossa voz e a maneira como as palavras são ditas são muito importantes para quem trabalha com atendimento ao público.

Para tanto, como um operador de central telefônica deve atender o telefone?

- a.  Com muita rapidez e grosseiramente.
- b.  De forma rápida e com muita antipatia.
- c.  De forma ofensiva e com tom de voz explosivo.
- d.  De forma muito antipática e com tom de voz rude.
- e.  De maneira cordial e calma e com tom de voz agradável.

19. Para efetuar ligações dentro de nosso país devemos utilizar prefixos regionais que variam em cada Estado e também cidades.

O código 41 e 31 correspondem, respectivamente, aos códigos das cidades de:

- a.  Cuiabá e Goiânia.
- b.  Curitiba e Porto Alegre.
- c.  Curitiba e Belo Horizonte.
- d.  Florianópolis e Porto Alegre.
- e.  Belo Horizonte e Salvador.

20. Marcos está na Argentina e pretende fazer uma ligação internacional para o Brasil.

Qual código Marcos terá que usar?

- a.  +00
- b.  +32
- c.  +54
- d.  +55
- e.  +001

21. Qual o significado da sigla DDR?

- a.  Discagem direta a ramal.
- b.  Discagem desprovida de ramal.
- c.  Discagem direcionada por ramal.
- d.  Dados desvinculados do relatório.
- e.  Dados divididos por ramais.

22. O que significa a sigla DDD e DDI, respectivamente?

- a.  Distância disponível de dados e Discagem de dados Interiores
- b.  Discagem direta a distância e Discagem direta internacional
- c.  Distância descoberta de dados e Dados de dialetos internos
- d.  Dados diretos disponíveis e Discagem de dizeres interioranos
- e.  Disponibilidade direta para distrato e Distância disponível internacional

---

23. Ao efetuar uma ligação para dentro do território nacional, o código 74 corresponde à cidade de:

- a.  Belém (PA).
- b.  Teresina (PI).
- c.  Juazeiro (BA).
- d.  Manaus (AM).
- e.  São Luís (MA).

---

24. Analise o texto abaixo:

O PABX (.....), é um equipamento que ..... efetuar ligações entre telefones internos ..... intervenção manual, ou ainda telefonar e receber telefonemas da rede .....

Assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas do texto.

- a.  Private Automatic Branch Exchange • permite • sem • externa
- b.  Privilege Around Brunch Experience • proíbe • com • interna
- c.  Private Around Brunch Experience • proíbe • com • interna
- d.  Preference Automatic Browser Exemplary • proíbe • sem • interna
- e.  Preference Automatic Browser Experience • permite • sem • externa

25. Manuela precisa fazer uma ligação, contudo está sem crédito no celular, sem dinheiro para usar um telefone público e longe de um telefone fixo, assim decidiu realizar uma chamada a cobrar para outra cidade com o mesmo DDD, qual o prefixo que deve ser usado por Manuela para essa chamada a cobrar?

- a.  09.
- b.  14.
- c.  21.
- d.  48.
- e.  90.

**Página  
em Branco.  
(rascunho)**



**Página  
em Branco.  
(rascunho)**

**Página  
em Branco.  
(rascunho)**

# GRADE DE RESPOSTAS

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

**Não destaque esta folha.** Ao entregar sua prova, o fiscal irá destacar e entregar esta grade de respostas que você poderá levar para posterior conferência.



1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	



Campos Novos  
Cidade Catarinense

## Campos Novos

Santa Catarina

• CARGOS DO EXECUTIVO •





FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

Campus Universitário • UFSC  
88040-900 • Florianópolis • SC  
Fone/Fax: (48) 3953-1000  
<http://www.fepese.org.br>