



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAUCÁRIA

Concurso Público – Edital n° 02/2013

Prova Objetiva – 15/09/2013



## 107 – Telefonista

### INSTRUÇÕES

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. A prova é composta de 40 questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. Não será permitido ao candidato manter em seu poder relógios, aparelhos eletrônicos (BIP, telefone celular, *tablet*, calculadora, agenda eletrônica, MP3 etc.), devendo ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
10. A duração da prova é de 4 horas. Esse tempo inclui a resolução das questões e a transcrição das respostas para o cartão-resposta.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 4 horas.

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

X

### RESPOSTAS

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -

Língua Portuguesa

Raciocínio Lógico

Informática

Conhecimentos Gerais e Atualidades

Conhecimentos Específicos



## LÍNGUA PORTUGUESA

**\*\*01 - A respeito do documento oficial “ordem de serviço”, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F):**

- ( ) Corresponde à instrução redigida por um servidor ou órgão administrativo que deve ser rigorosamente seguida por aqueles que ocupem cargos hierarquicamente superiores.
- ( ) Uma ordem de serviço encerra orientações determinadas pela chefia para execução de serviços ou desempenho de encargos.
- ( ) Trata-se do documento segundo o qual se determinam providências a serem executadas por servidor ou órgãos subordinados.
- ( ) Documento que regulamenta os procedimentos internos e externos de uma empresa, podendo o funcionário abster-se de atender a essa instrução em caso de este apresentar uma contraordem de serviço extraordinária.

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

- a) V – V – V – F.
- b) V – V – F – F.
- c) V – F – F – V.
- ▶ d) F – V – V – F.
- e) F – F – V – V.

**02 - Considere a seguinte frase:**

Solicito a V. Senhoria que \_\_\_\_\_ a ordem de pagamento expedida em \_\_\_\_\_ nome na data acima referida.

**Assinale a alternativa que preenche de forma correta as lacunas dessa frase:**

- a) desconsidere – vosso.
- b) desconsidereis – seu.
- c) desconsiderais – teu.
- d) desconsidereis – vosso.
- ▶ e) desconsidere – seu.

**03 - Assinale a alternativa que corresponde ao preenchimento correto das colunas quanto ao uso ou não uso da crase:**

1. O documento não atende \_\_\_\_ solicitação determinada na portaria.
2. O funcionário foi obrigado \_\_\_\_ justificar sua ausência naquela importante reunião.
3. É necessário observar atentamente \_\_\_\_ regras específicas a cada documento oficial.
4. A ata foi fechada exatamente \_\_\_\_ 17h00 do referido mês.

**Assinale a alternativa correta.**

- ▶ a) 1 – à; 2 – a; 3 – as; 4 – às.
- b) 1 – a; 2 – à; 3 – às; 4 – as.
- c) 1 – a; 2 – a; 3 – às; 4 – as.
- d) 1 – à; 2 – à; 3 – as; 4 – às.
- e) 1 – à; 2 – a; 3 – as; 4 – as.

**04 - Assinale a alternativa INCORRETA quanto ao preenchimento da lacuna pela palavra que se encontra entre parênteses.**

- a) O funcionário aspira \_\_\_\_\_ cargo de chefia. (ao)
- b) O candidato parecia apto \_\_\_\_\_ preencher a vaga. (a)
- c) O cargo em questão parece imbuído \_\_\_\_\_ grande responsabilidade. (de)
- d) A circular informava \_\_\_\_\_ assistentes o ocorrido. (aos)
- ▶ e) O termo do contrato implica \_\_\_\_\_ estabelecer relações de parceria. (em)

**05 - Considere o texto a seguir:**

Presente no Brasil há 161 anos, desde o reinado de Dom Pedro II, o serviço estatal de telegramas encontrou na tecnologia uma aliada para resistir ao tempo. A transmissão via internet, que teve início em 2001, impulsionou o tráfego de mensagens no País, dando sobrevida a esse braço dos Correios. (...) A atual transmissão eletrônica é chamada de híbrida: os dados são captados pela Web e depois a mensagem é impressa e envelopada por máquinas na agência mais próxima do destinatário, sem a intermediação humana.

(O Estado de S. Paulo, 26 jul. 2013.)

**A palavra em destaque indica que a transmissão de telegramas atualmente:**

- ▶ a) faz uso tanto de meios eletrônicos quanto mecânicos.
- b) depende da intermediação humana em todas as fases.
- c) usa uma combinação de meios eletrônicos.
- d) ocorre integralmente por transmissão mecânica.
- e) combina a ação manual com a eletrônica.

**\*\* – Questão com resposta alterada.**

## RACIOCÍNIO LÓGICO

06 - Cada peça do jogo infantil chamado de “Blocos Lógicos” possui quatro atributos:

Forma	Tamanho	Espessura	Cor
Quadrado (Q)	Pequeno (Pq)	Grosso (Gr)	Amarelo (Am)
Triângulo (T)	Grande (Gd)	Fino (Fn)	Azul (Az)
Retângulo (R)			Vermelho (Vm)
Círculo (C)			

Uma das brincadeiras possíveis com esse material consiste em colocar na mesa uma sequência de peças e solicitar ao parceiro do jogo que coloque a próxima peça, tendo o cuidado de manter a lógica de sequenciação dos atributos. Para descrever uma peça, usamos uma lista de 4 abreviações dentro de parênteses, como, por exemplo (Q,Az,Gr,Pq) para indicar uma peça Quadrada, Azul, Grossa e Pequena. Observe a seguinte sequência de cinco peças sucessivas:

(Q, Am, Gr, Pq) – (R, Az, Gr, Gd) – (T, Vm, Fn, Pq) – (R, Am, Fn, Gd) – (C, Az, Gr, Pq)

A sexta peça a ser colocada para manter a sequência é:

- a) (Q, Am, Gr, Pq).
- b) (C, Az, Fn, Gd).
- ▶ c) (R, Vm, Gr, Gd).
- d) (R, Vm, Fn, Pq).
- e) (T, Vm, Gr, Gd).

07 - Em uma agência de viagens, a parede tem relógios mostrando a hora em diversas cidades do mundo. Um cliente observou que os relógios marcavam as horas em uma sequência interessante: os primeiros quatro relógios, da esquerda para a direita, marcavam as horas de cidades cujos nomes começavam com as letras A, C, F e J. E, além disso, os horários marcados nos relógios tinham uma diferença exata de uma hora e meia. O cliente chamou a atenção para o vendedor que a sequência do alfabeto (incluindo K, W e Y) e das horas valia também para o quinto relógio! Supondo que a hora marcada no primeiro relógio era exatamente 12 horas, então é correto afirmar, em relação ao quinto relógio, que o nome da cidade inicia com a letra:

- a) O e ele marca 16:30 horas.
- b) P e ele marca 16:30 horas.
- c) P e ele marca 18 horas.
- ▶ d) O e ele marca 18 horas.
- e) N e ele marca 18 horas.

08 - Ao fazer uma conta de multiplicar entre dois números de dois algarismos, podemos escolher entre os algarismos 2, 4, 5, 7 e 8 para preencher as lacunas sem repetir nenhuma vez os números escolhidos:  $\_ \_ \times \_ \_ = ?$

A escolha deve ser feita de modo que o resultado da multiplicação seja o maior possível. Nesse caso, o resultado da multiplicação será:

- a) 4698.
- b) 4788.
- c) 6150.
- d) 6290.
- ▶ e) 6300.

09 - Considere que as duas sentenças abaixo são verdadeiras:

Se a temperatura está abaixo de dez graus, então há nevoeiro em Curitiba.  
Se há nevoeiro, o aeroporto não abre.

Nessas condições, também é verdade que:

- a) se não há nevoeiro, o aeroporto abre.
- ▶ b) se não há nevoeiro a temperatura está igual ou acima de dez graus.
- c) se a temperatura está acima de dez graus, então não há nevoeiro.
- d) se há nevoeiro, então a temperatura está abaixo de dez graus.
- e) se o aeroporto não abre, então há nevoeiro.

10 - Carlos e Altair vão a uma livraria e o vendedor pergunta a Carlos se ambos são irmãos. Carlos responde: “Sou filho único, mas o pai do Altair é filho do meu pai”. Então Altair é:

- a) pai de Carlos.
- b) tio de Carlos.
- c) irmão adotivo de Carlos.
- ▶ d) filho de Carlos.
- e) avô de Carlos.

## INFORMÁTICA

11 - Qual a funcionalidade de “Formatar Pincel” no MS WORD v 2007?

- ▶ a) Copiar a formatação de um local e aplicá-la a outro.
- b) Definir graficamente o número de linhas e colunas de uma tabela.
- c) Definir os atributos de cor e espessura do pincel de edição de imagens.
- d) Alterar os estilos de fontes de um parágrafo.
- e) Marcar parte de um parágrafo com cores definidas em “Alterar Estilos”.

12 - Qual o resultado da fórmula =2\*3^3 no LibreOffice Calc v 4.0?

- a) 2
- b) 4,5
- c) 24
- ▶ d) 54
- e) #ERRO

13 - Qual o comando do Sistema Operacional Linux utilizado para remover arquivos e opcionalmente diretórios?

- a) del
- b) delete
- c) erase
- d) remove
- ▶ e) rm

14 - Arquivo eletrônico que contém dados de uma pessoa ou instituição, utilizados para comprovar sua identidade. Esse arquivo pode estar armazenado em um computador ou em outra mídia, como um *token* ou *smart card*. Esse conceito refere-se a:

- a) assinatura digital.
- b) criptografia de chave única.
- ▶ c) certificado digital.
- d) chave pública.
- e) chave privada.

15 - Qual é o atalho para abrir uma Nova Janela Anônima no navegador Google Chrome?

- a) Ctrl+Alt+I
- b) Ctrl+shift+I
- c) Ctrl+shift+J
- ▶ d) Ctrl+shift+N
- e) Ctrl+shift+P

## CONHECIMENTOS GERAIS E ATUALIDADES

\*16 - Considerando a localização de Araucária, assinale a alternativa que apresenta os municípios limítrofes, ou seja, aqueles que fazem divisa com Araucária.

- a) Balsa Nova, Campo Largo, Curitiba, Contenda, Fazenda Rio Grande e Quitandinha.
- b) Campo Magro, Contenda, Curitiba, Mandirituba, São José dos Pinhais e Tijucas do Sul.
- c) Balsa Nova, Campo Magro, Colombo, Contenda, Curitiba, Lapa e Mandirituba.
- d) Colombo, Contenda, Curitiba, Fazenda Rio Grande, Mandirituba, Quitandinha e São José dos Pinhais.
- e) Balsa Nova, Campo Largo, Campo Magro, Contenda, Curitiba, Fazenda Rio Grande e Quitandinha.

17 - A partir dos investimentos realizados pelo Governo Federal, na década de 70 do século XX, Araucária passou a se destacar pela atividade industrial, configurando-se como um dos municípios do estado do Paraná que obtém maior valor adicionado nesse setor. Com base nessa afirmação, assinale a alternativa que apresenta a atividade industrial de maior representatividade econômica para o município de Araucária.

- a) Fabricação de celulose, papel e produtos de papel.
- b) Fabricação de produtos químicos.
- ▶ c) Fabricação de coque, de produtos derivados do petróleo e de biocombustíveis.
- d) Fabricação de produtos de madeira.
- e) Fabricação de máquinas e equipamentos.

\* – Questão anulada, portanto todos os candidatos serão pontuados.

18 - O Índice de Gini (criado pelo matemático Conrado Gini) mede o grau de concentração de renda em um determinado grupo. Ele aponta a diferença entre os rendimentos dos mais pobres e dos mais ricos. Numericamente, varia de 0 a 1. O valor zero representa a situação de igualdade, ou seja, todos têm a mesma renda. O valor um (1) está no extremo oposto, de desigualdade máxima, isto é, uma só pessoa detém toda a riqueza (IPEA, 2013). Na tabela abaixo está indicado o Índice de Gini da renda domiciliar *per capita* para os anos 2000 e 2010 de alguns municípios da Região Metropolitana de Curitiba:

Município	2000	2010
Almirante Tamandaré	0,4759	0,4402
Araucária	0,4834	0,4637
Campina Grande do Sul	0,5079	0,4434
Campo Largo	0,5005	0,4535
Campo Magro	0,5109	0,3984
Colombo	0,4732	0,4196
Curitiba	0,5942	0,5652
Fazenda Rio Grande	0,4538	0,4922
Pinhais	0,4896	0,5082
Piraquara	0,5056	0,4307
Quatro Barras	0,5549	0,4915
São José dos Pinhais	0,5258	0,4599

Fonte: <http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/ibge/censo/cnv/ginipr.def>. Acesso em 11 de agosto de 2013.

Com base na definição do Índice de Gini e na tabela, considere as seguintes afirmativas:

1. Curitiba é o município com maior concentração de renda tanto para o ano de 2000 quanto para o de 2010.
2. Todos os municípios apresentaram redução de concentração de renda do ano 2000 ao ano de 2010.
3. Em 2000, Araucária foi o quarto município com melhor distribuição de renda, ficando atrás de Fazenda Rio Grande, Colombo e Almirante Tamandaré.
4. Em 2010, Araucária foi o segundo município com melhor distribuição de renda, ficando atrás de Campo Magro.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- ▶ b) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

19 - No dia 05 de junho de 2013, vários jornais do Paraná e do Brasil divulgaram que a Petrobrás investirá R\$ 144 milhões em uma fábrica localizada no município de Araucária. Essa fábrica, comprada pela Petrobrás da Vale por US\$ 234 milhões, emprega atualmente 470 funcionários. Com base nessas informações e nos conhecimentos sobre o município, assinale a alternativa que indica o principal produto fabricado pela indústria adquirida pela Petrobrás e que receberá os investimentos citados.

- a) Biocombustível.
- b) Gás natural.
- c) Gasolina.
- ▶ d) Fertilizantes.
- e) Massa asfáltica.

20 - "Paraná tem 52 cidades com epidemia de dengue, diz Secretaria da Saúde" (Portal G1 Paraná, 01 maio 2013).  
"Número de casos confirmados de dengue bate recorde no PR" (Gazeta do Povo, 04 jun. 2013).

Essas frases são de notícias a respeito da dengue no Paraná. Com base nos seus conhecimentos sobre a doença, assinale a alternativa correta.

- a) A maior quantidade de casos de dengue no Paraná está localizada na Região Metropolitana de Curitiba, local que reúne as condições ambientais ideais para a reprodução do mosquito transmissor.
- b) Os casos de dengue ocorrem principalmente nas zonas rurais, pois tais lugares apresentam inúmeras fontes de água limpa, as quais favorecem o desenvolvimento da larva do mosquito transmissor.
- c) Embora o Paraná tenha apresentado muitos casos de dengue em 2013, entre os estados da Região Sul é o que apresenta a menor quantidade de notificações da doença.
- d) A transmissão da dengue pelo mosquito *Aedes aegypti* ocorre quando o macho infectado pelo vírus pica uma pessoa. Como o vírus fica incubado no inseto, ele transmite a doença durante toda a sua vida.
- ▶ e) Os meses de novembro a abril são considerados os mais críticos em relação à doença, pois é quando há a temperatura favorável ao desenvolvimento da larva do mosquito transmissor.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21 - “Sua voz, ao atender a qualquer chamada, deve ser segura, atenta, natural; o vocabulário deve ser correto, profissional; você deve ser agradável” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 140). Ao atender ao telefone na empresa, deve-se:

- a) falar rapidamente e não repetir as informações, pois isso pode irritar o cliente.
- ▶ b) falar com cortesia, prestando atenção às informações prestadas.
- c) atender ao terceiro toque e falar rápido.
- d) identificar o setor sem obrigatoriedade de identificar a empresa.
- e) falar: “Alô, bom dia!”.

22 - As ligações internacionais “podem ser feitas direta ou indiretamente. No primeiro caso, você faz uso da telefonista. No segundo, você pede a ajuda dela. Tenha o máximo de cuidado, principalmente quanto ao número e ao horário” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 149). Ao fazer uma ligação internacional, é interessante consultar não só o fuso horário como também uma ferramenta utilizada em atendimentos telefônicos em âmbito nacional e internacional para padronizar a forma como soletramos nomes e sobrenomes. O nome dessa ferramenta é:

- a) lista telefônica.
- b) manual de instrução de trabalho.
- c) internet.
- ▶ d) código fonético internacional.
- e) guia de atendimento telefônico.

23 - “O primeiro contato cliente-empresa geralmente se dá através da/o telefonista. A segunda intermediação pode se dar por meio da/o secretária/o ou qualquer outro auxiliar administrativo que faça parte da sua equipe” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 181). A única forma de o cliente ligar diretamente para o setor que deseja é se a empresa possuir o sistema:

- a) Código Fonético Internacional.
- ▶ b) DDR Discagem Direta de Ramal.
- c) PABX inteligente.
- d) Fax portátil.
- e) Telefonista *on line*.

24 - Quando você recebe uma ligação “atenda prontamente, sempre que possível ao primeiro toque. As pessoas que ligam ficam mal impressionadas quando o telefone toca, toca e ninguém atende. Pense um pouco: o que lhe agrada mais quando faz uma ligação? Não é a atenção, a objetividade e a cortesia da resposta imediata?” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 184). Considere as seguintes maneiras de atender uma chamada telefônica:

1. Empresa X, Maria, bom dia, em que posso lhe ajudar?
2. Alô, pois não, quem fala? Maria, bom dia.
3. Recursos Humanos, Maria, bom dia, com quem eu falo?
4. Maria na linha, pode falar, quer falar com quem?

São formas adequadas de atender uma chamada telefônica:

- a) 1, 2, 3 e 4.
- ▶ b) 1 e 3 apenas.
- c) 2 e 4 apenas.
- d) 1, 2 e 3 apenas.
- e) 1, 3 e 4 apenas.

25 - “Há muitos clientes que entram em nossa empresa através do telefone e se retiram desgostosos, falando mal dos produtos e da marca que representamos. Isso porque, na maioria das vezes, as pessoas que atendem ao telefone não sabem como utilizá-lo, colaborando assim para que o atendimento da empresa se torne deficiente e prejudicial” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 181). No que se refere aos procedimentos técnicos a serem adotados quando se realiza uma ligação, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) Em todas as chamadas realizadas, a conferência do número a ser discado deve ser feita.
- ( ) Deve-se utilizar sempre a linguagem formal, sem uso de gírias ou tratamento íntimo.
- ( ) Deve-se atender utilizando o nome da empresa, do setor, seu nome e um cumprimento cortês.
- ( ) Quando um cliente solicitar uma informação, esta deve ser fornecida prontamente; caso não seja possível, deve-se assumir o compromisso de retornar a ligação.

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

- a) F – V – F – F.
- b) F – F – V – V.
- c) V – V – V – F.
- d) V – F – F – V.
- ▶ e) V – V – V – V.

26 - “Organizações gastam uma quantidade incrível de dinheiro com marketing para chamar a atenção de futuros clientes. Normalmente o primeiro contato com um novo cliente é feito por telefone. Sendo assim, esta é a primeira impressão que o cliente terá de sua empresa. Se você é o funcionário responsável pelo atendimento telefônico, é importante causar boa impressão” (Bennet, 2008, p. 37). Com relação ao atendimento efetivo, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) A utilização profissional do telefone inclui atender e responder as ligações.
- b) Um bom atendimento telefônico é aquele que gera necessidade no cliente de procurar outra empresa para contratar.
- c) A utilização profissional do telefone inclui evitar certificar-se de que as informações estão precisas.
- d) Um bom atendimento é aquele em que eu coloco o cliente em linha de espera e transfiro quando for possível.
- e) As ligações devem ser respondidas indiferente se a informação obtida para dar retorno esteja correta.

27 - “A comunicação é um dos instrumentos mais importantes, pois nenhuma relação verdadeira é estabelecida, a menos que os envolvidos realmente compreendam o significado original e a intenção de quem fala ou escreve” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 89). No plano interpessoal, exercer a comunicação efetiva equivale a:

- a) Aperfeiçoar a comunicação falada sem maiores preocupações com a comunicação escrita.
- b) Preocupar-se com a boa convivência grupal, colocando a comunicação falada e escrita em segundo plano.
- c) Aperfeiçoar a comunicação escrita, uma vez que ela é considerada mais importante que a comunicação falada.
- ▶ d) Dirigir e controlar as relações de uma pessoa com as outras e garantir a sua produtividade comunicativa.
- e) Preocupar-se mais com a eficácia na confecção de documentos oficiais do que com a comunicação oral.

28 - “As novas ferramentas não excluem o tradicional comportamento para a recepção de clientes internos ou externos” (Sabino e Rocha, 2004, p. 52). Para um bom atendimento, deve-se:

- a) pedir que ele aguarde por tempo indeterminado até que seja chamado.
- b) pedir para que o visitante retorne outro dia, quando você não souber resolver o assunto.
- ▶ c) encaminhar o visitante, se for o caso, ao setor adequado para o tratamento do assunto.
- d) solicitar que outra pessoa o atenda, pois você está ocupado com seus e-mails pessoais.
- e) convidar o visitante a entrar sem ser anunciado e falar diretamente com seu executivo.

29 - “Os modelos de discagem liberaram o trabalho das(os) telefonistas e exigiram o conhecimento dos números de telefone que desejariam contatar, levando-as(os) a manter uma agenda de contatos. A postura de voz e habilidade verbal fizeram e fazem parte da competência no atendimento telefônico” (Sabino e Rocha, 2004, p. 53). Identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes ações relacionadas a um bom atendimento telefônico:

- ( ) Localizar rapidamente os números frequentemente usados pelo seu superior.
- ( ) Estabelecer uma conversa objetiva, sem ser prolixo ou grosseiro.
- ( ) Utilizar corretamente as ferramentas da telefonia a seu favor.
- ( ) Transferir as ligações para os setores responsáveis mesmo que você saiba dar solução aos questionamentos do cliente.

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

- a) V – V – V – V.
- b) F – V – F – F.
- c) F – F – F – V.
- d) V – F – F – V.
- ▶ e) V – V – V – F.

30 - Segundo Medeiros e Hernandez (2009), as listas telefônicas contêm informações precisas para a atuação do telefonista, e as companhias telefônicas oferecem alguns serviços que podem auxiliar em seu trabalho no dia a dia. Pensando nesses serviços oferecidos pelas empresas de telefonia e seus significados, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |  |     |  |
|--|-----|--|
| 1. Chamada de telefone para telefone (TT). | ( ) | Você informa que a cobrança será feita contra o número a ser chamado.                  |
| 2. Chamada para determinada pessoa (DPA).  | ( ) | Você determina o horário mais conveniente para falar.                                  |
| 3. Serviço de mensageiro.                  | ( ) | O contato é feito com o posto telefônico da cidade da pessoa com quem você quer falar. |
| 4. Chamada com aprazamento.                | ( ) | Você informa o nome da pessoa com quem deseja falar.                                   |
| 5. Chamada a cobrar.                       | ( ) | Você informa o número de telefone que deve ser chamado.                                |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

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

31 - Ao nos comunicarmos dentro da empresa, cabe a análise de que meio utilizar para efetivarmos esse processo. “A decisão sobre qual meio utilizar para suas comunicações é uma das mais complexas de todo o planejamento de comunicação” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 34). Sobre a estratégia para a escolha do canal para a comunicação, considere os seguintes itens:

1. Conhecer os receptores da comunicação: quem são? que fazem?
2. Utilizar o veículo de comunicação sugerido pela chefia, dispensando uma análise prévia.
3. Escolher os veículos a serem utilizados: telefone, fax, e-mail, jornal, revista.
4. Verificar os recursos financeiros disponíveis para utilização dos canais escolhidos.

A estratégia para a escolha do canal implica o atendimento aos itens:

- a) 1 e 4 apenas.
- b) 2 e 3 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 2, 3 e 4 apenas.
- ▶ e) 1, 3 e 4 apenas.

32 - “A comunicação bem-sucedida depende de conhecimentos e habilidades técnicas” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 73). Os tipos de comunicação existentes nas organizações são: ascendentes, descendentes e horizontais. As comunicações descendentes são comunicações que:

- a) transitam no nível operacional das organizações, não incluindo outros níveis hierárquicos.
- ▶ b) transitam do mais alto ponto da organização até a base, unindo dois ou mais níveis de hierarquia.
- c) transitam da base para o vértice, permitindo à administração conhecer a empresa em todos os níveis.
- d) se estabelecem entre iguais ou pessoas de níveis semelhantes dentro da estrutura da empresa.
- e) são estabelecidas entre os membros pertencentes à alta direção da empresa.

33 - “Dentro de uma empresa, uma das principais qualidades desejáveis [...] é a capacidade de relacionar-se bem com executivos, auxiliares, colegas, visitantes. Em suma, é necessário promover boas relações no escritório. As Relações Humanas interessam-se pelos seguintes aspectos do comportamento: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo” (Medeiros e Hernandes, 2009, p. 7). Pensando nesses aspectos do comportamento e seu significado, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |                             |     |  |
|-----------------------------|-----|--|
| 1. Atitude.                 | ( ) | É um conjunto de fatores que despertam, sustentam e/ou dirigem o comportamento.                      |
| 2. Motivação.               | ( ) | Inclui o incentivo, que é um objeto ou fato capaz de remover o estado de impulso.                    |
| 3. Frustração.              | ( ) | É a predisposição para reagir positiva ou negativamente com relação a pessoas, objetos ou situações. |
| 4. Comportamento defensivo. | ( ) | Manifesta-se como irritação, agressão, hostilidade, raiva, projeção, regressão.                      |
|                             | ( ) | É o comportamento que visa proteger o ego da ansiedade. É um ato de autoproteção.                    |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 4 – 1.
- b) 2 – 4 – 1 – 3.
- ▶ c) 2 – 1 – 3 – 4.
- d) 1 – 2 – 3 – 4.
- e) 4 – 1 – 2 – 3.

34 - “Enquanto o videofone não se instala efetivamente no mercado brasileiro, há um outro recurso de telefonia que facilita muito o dia a dia” (Sabino e Rocha, 2004, p. 54). Assinale a alternativa que apresenta o nome desse telefone com sistema de microfone que pode ser com ou sem fio.

- a) FAX.
- b) PABX.
- c) Aparelho multiuso.
- ▶ d) Headfone.
- e) Impressora/telefone.

35 - “Qualidade não é mais um detalhe diferenciador. Qualidade é uma questão de sobrevivência para as empresas e profissionais que querem permanecer no mercado e manter o seu nível de competitividade” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 134). Dentro do comportamento das empresas, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) O cliente é a parte mais importante de uma organização.
- ( ) As empresas criam produtos e serviços visando o atendimento ao cliente, que está cada vez mais exigente.
- ( ) As empresas desenvolvem planos e metas com o objetivo de melhorar o atendimento.

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

- ▶ a) V – V – V.
- b) F – F – V.
- c) F – V – F.
- d) V – F – F.
- e) V – V – F.

36 - Para que a qualidade seja inserida nos processos organizacionais, é preciso saber quem são nossos clientes e fornecedores. Sobre o assunto, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- |                     |     |   |
|---------------------|-----|---|
| 1. Fornecedor.      | ( ) | É toda pessoa, setor ou organização que adquire ou utiliza um produto ou serviço.   |
| 2. Cliente.         | ( ) | É qualquer pessoa, setor ou empresa que disponibilize recursos para a geração de um produto ou serviço.                   |
| 3. Cliente interno. | ( ) | É qualquer pessoa ou unidade de trabalho que recebe o produto ou serviço do fornecedor.                                   |
| 4. Cliente externo. | ( ) | É qualquer pessoa que não pertence à organização e que compra ou recebe e utiliza produtos ou serviços dessa organização. |

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 1 – 4 – 2 – 3.
- b) 2 – 4 – 1 – 3.
- ▶ c) 2 – 1 – 3 – 4.
- d) 1 – 2 – 3 – 4.
- e) 4 – 1 – 2 – 3.

37 - “Qualidade é um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as suas especificações, atende e, por vezes, supera a expectativa e os conceitos do consumidor cliente” (Neiva e D’Elia, 2009, p. 133). Pensando em qualidade no atendimento telefônico, um cliente se sente mal atendido quando:

- 1. percebe que suas expectativas foram atendidas.
- 2. considera que não está recebendo um atendimento adequado.
- 3. identifica que o atendente está irritado.
- 4. acha que ninguém lhe dá atenção a não ser que seja ríspido e agressivo.

Estão corretos os itens:

- ▶ a) 2, 3 e 4 apenas.
- b) 3 e 4 apenas.
- c) 1 e 2 apenas.
- d) 1, 3 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4.

38 - “Jamais levante o telefone sem iniciar imediatamente o diálogo. Se você fizer a ligação, esteja pronta para falar. Saiba o que comunicar, o que deseja perguntar. Acostume-se a escrever o que vai falar; recomendamos a fazer um esquema das ideias principais” (Medeiros e Hernandez, 2009, p. 140). Ao fazermos um atendimento telefônico, é necessário usar cortesia e sempre procurar dar solução às questões do cliente. Assinale a alternativa que representa um bom atendimento.

- a) Não entendo o motivo da sua reclamação.
- b) Eu ajudarei a solucionar esse problema, porém vai demorar.
- c) Desculpe-me se o senhor não ficou satisfeito, mas trabalhamos desta maneira.
- ▶ d) Por favor, diga-me especificamente o que não está certo.
- e) Desculpe-me, mas eu não tenho autonomia para autorizar esse serviço.

39 - Sobre os deveres do servidor, previstos na Lei Municipal 1.703/2006, assinale a alternativa correta.

- a) O servidor deverá representar um colega contra a legalidade, omissão ou o devido exercício do dever legal.
- b) A realização de cursos de especialização ou aperfeiçoamento são de escolha do servidor.
- c) Os dados cadastrais do servidor servem apenas para registro, estando ausente o dever de mantê-los atualizados.
- d) Nenhum tipo de requisição terá preferência sobre o serviço para o qual foi designado o servidor.
- ▶ e) A representação contra omissão será apreciada pela autoridade superior àquela contra a qual foi formulada.

40 - Com fundamento na Lei 9.472/1997, assinale a alternativa que contempla um direito do usuário do serviço de telecomunicações.

- ▶ a) Liberdade de escolha de sua prestadora de serviço.
- b) Simples acesso aos serviços de telecomunicações, com qualquer padrão de qualidade.
- c) Ser tratado de forma distinta quanto às condições de acesso ao serviço.
- d) A total inviolabilidade e o sigilo de sua comunicação.
- e) Direito absoluto à não suspensão do serviço prestado.