



CARGO: TELEFONISTA

CANDIDATO (A): _____

FICA TERMINANTEMENTE PROIBIDO AOS CANDIDATOS:

- ✓ Comunicar-se com outros candidatos.
- ✓ Fazer qualquer tipo de consulta ou uso de equipamentos eletrônicos.
- ✓ Sair com material referente à prova.
- ✓ Ausentar-se do local da prova sem o acompanhamento de um fiscal.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

01 - Este caderno contém questões do tipo múltipla escolha.

02 - Verifique se o caderno contém falhas: folhas em branco, má impressão, páginas trocadas, numeração errada, etc. Encontrando falhas, levante a mão. O Fiscal o atenderá e trocará o seu caderno.

03 - Cada questão do tipo MÚLTIPLA ESCOLHA tem 4 (quatro) alternativas (A - B - C - D). Apenas 01 (uma) resposta é correta. Não marque mais de uma resposta para a mesma questão, nem deixe nenhuma delas sem resposta. Se isso acontecer, a questão será anulada.

04 - Para marcar as respostas definitivas no seu CARTÃO RESPOSTA do tipo MÚLTIPLA ESCOLHA, use caneta esferográfica com tinta preta. NÃO utilize caneta com tinta vermelha ou lápis.

05 - Ao receber o CARTÃO RESPOSTA preencha-o corretamente.

06 - Tenha cuidado na marcação da Folha de Respostas, pois ela não será substituída em hipótese alguma.

07 - Confira e assine a Folha de Respostas, antes de entregá-la ao Fiscal. NA FALTA DA ASSINATURA, A SUA PROVA SERÁ ANULADA.

08 – Trinta minutos após o início das provas, você poderá retirar-se da sala SEM LEVAR ESTE CADERNO.

09 - Em nenhuma hipótese, o candidato poderá levar o Caderno de Provas e/ou o Cartão de Resposta.

10 - No encerramento das provas, há necessidade de pelo menos três candidatos presentes na sala. Isso faz parte das normas para transparência na fiscalização do Concurso Público.

11. A duração da prova será de Quatro Horas.

1. Em qual das alternativas, o substantivo apresentado pode ser classificado como abstrato:

- A) Flor
- B) Jesus
- C) Bruxa
- D) Rapidez

2. De acordo com a oração “O planeta está chorando a destruição do homem”, qual é a figura de linguagem encontrada:

- A) Hipérbole
- B) Catacrese
- C) Prosopopeia
- D) Antítese

3. Em “Não importa o tempo, vou deletar você do meu coração” encontra-se no vocábulo deletar um exemplo de:

- A) Estrangeirismo
- B) Denotação
- C) Neologismo
- D) Prosódia

4. Em “Nós precisamos de afeto”, pode-se afirmar que o verbo precisar, neste caso, aplica-se como:

- A) Transitivo direto
- B) Intransitivo
- C) Transitivo direto e indireto
- D) Transitivo indireto

5. Assinale a alternativa onde a palavra azul é empregada como substantivo:

- A) Teu olho azul reflete o céu.
- B) O azul do céu é lindo.
- C) Amei seu colar azul.
- D) Esse mar azul e sereno, acalma a alma.

6. Na frase “Corri muito hoje de manhã”, o termo muito é empregado como:

- A) Adjetivo
- B) Advérbio
- C) Numeral
- D) Pronome

7. Na frase “Minha mãe está zangada”, o termo em destaque é um:

- A) Adjetivo simples

- B) Adjetivo Pátrio
- C) Adjetivo uniforme
- D) Adjetivo composto

8. Em qual das alternativas o substantivo coletivo está incorreto:

- A) Chusma – gente/pessoas;
- B) Réstia - alhos ou cebolas;
- C) Girândola – Fogos de artifício;
- D) Sínodo – Poesias narrativas.

9. Assinale a alternativa que contém a separação silábica correta:

- A) rai-nha/co-lé-gi-o/ ca-de-i-ra
- B) mi-ú-do/ sa-guões/ in-te-lec-ção;
- C) su-bli-nhar/ je-suí-ta/ e-nig-ma;
- D) ca-ná-ri-o/ res-sur-gir/ i-gua-is.

10. Na frase “Meu pensamento é um rio subterrâneo.” A figura de linguagem utilizada é uma:

- A) Metáfora
- B) Sinestesia
- C) Catacrese
- D) Antítese

11. Uma confeitaria consegue fazer 6 bolos trabalhando 8 horas por dia. Quantas horas essa confeitaria demora para fazer 54 bolos?

- A) 72 horas
- B) 40,5 horas
- C) 73,2 horas
- D) 43,2 horas

12. Em uma prova de matemática os alunos foram com as seguintes notas João 7,3, Maria 9,4 e Pedro 8,7. Juntando a nota dos três alunos qual foi a média entre eles?

- A) 8,6
- B) 8,4
- C) 9,2
- D) 7,8

13. Em uma loja de eletrodomésticos um liquidificador custa R\$94,00 á vista, parcelado ele tem um aumento de 16%.

Qual o valor do liquidificador parcelado?

- A) R\$ 116,05

- B) R\$ 110,00
- C) R\$ 109,04
- D) R\$ 107,10

14. Em uma construção o pedreiro precisa saber o espaço que irá ocupar uma escada, sabendo que a mesma possui 16 degraus de 30cm. de largura cada e 18 de altura. Qual o comprimento do vão da escada?

- A) 48 cm.
- B) 2,88 m.
- C) 45 cm.
- D) 4,8 m.

15. Na casa de Pedro faltou luz a noite justamente na hora que ele estava se vestindo para sair, Pedro possui 2 pares de meia preta, um par de meias vermelhas, 3 pares de meias brancas e um par de listradas. Pedro gostaria de usar suas meias listradas hoje, qual é a chance de Pedro conseguir pegar na primeira tentativa uma meia correta e na segunda tentativa a outra meia idêntica.

- A) 1/16
- B) 1/91
- C) 1/9
- D) 1/20

16. O IDMS (Índice de Desenvolvimento Municipal Sustentável) é uma ferramenta para a aplicação do conceito de desenvolvimento municipal sustentável construído a partir de uma série de indicadores considerados fundamentais para diagnosticar o grau de desenvolvimento de um território. De acordo com o que está publicado no site oficial do município de Sul Brasil, o ÍNDICE GERAL é de:

- A) 0,558
- B) 0,449
- C) 0,756
- D) 0,498

17. De acordo com dados colhidos do site do município, a cidade de Sul Brasil/SC tem um número estimado de habitantes de:

- A) 2.587 (dois mil quinhentos e oitenta e sete) habitantes;
- B) 4.036 (quatro mil e trinta e seis) habitantes;

- C) 3.001 (três mil e um) habitantes;
- D) 3.038 (três mil e trinta e oito) habitantes;

18. Segundo a Constituição, os quatro símbolos oficiais da República Federativa do Brasil são:

- A) A Bandeira Nacional, o Hino Nacional, o Brasão da República e o Selo Nacional.
- B) A Bandeira Nacional, o Hino Nacional, os Monumentos Nacionais e as Armas Nacionais.
- C) A Bandeira Nacional, o Brasão da República, os Monumentos Nacionais e o Selo Nacional.
- D) A Bandeira Nacional, o Hino Nacional, o Brasão da República e as Armas Nacionais.

**19. “No céu peregrino da Pátria gigante
Que é berço de glórias e berço de heróis
Levanta-se em ondas de luz deslumbrante,
O sol, Liberdade cercada de sóis.
Pela força do Direito
Pela força da razão,
Cai por terra o preconceito
Levanta-se uma Nação.”**

A qual Hino pertence o trecho acima:

- A) Hino de Santa Catarina;
- B) Hino do município de Sul Brasil;
- C) Hino da Bandeira;
- D) Hino da independência.

20. De acordo com informações colhidas no site oficial do município, sobre Sul Brasil é incorreto afirmar que:

- A) O atual prefeito se chama Éder Ivan Marmitt;
- B) O atual vice-prefeito se chama Vanderlei Gallina;
- C) Sul Brasil pertence à Microrregião do Oeste de Santa Catarina;
- D) Sul Brasil tem menos habitante que eleitores.

21. A comunicação é fundamental para trabalhar de telefonista, sendo um elo de ligação entre o emissor e o receptor. A comunicação pode ser:

- A) Oral, visual e auditiva;
- B) Oral, falada e auditiva;
- C) Verbal, falada e visual;
- D) Verbal, auditiva e falada.

22. Em seu trabalho o(a) telefonista tem que:

- A) Se preocupar em anotar o maior numero possível de ligações recebidas neste dia;
- B) Saber identificar a voz dos interlocutores;
- C) Conhecer e saber utilizar os equipamentos telefônicos;
- D) Decorar todos os ramais disponíveis.

23. Podemos afirmar que a sigla DDI significa:

- A) Departamento de Discagem Internacional;
- B) Discagem Direta Internacional;
- C) Divisão de Discagem Internacional;
- D) Discagem Direta Interna.

24. Na utilização da voz o(a) telefonista deve:

- A) Falar sussurrando e murmurando;
- B) Utilizar um tom de voz claro e bem articulado.
- C) Falar de forma doce e suave;
- D) Falar num tom de voz grave e firme.

25. Assinale a alternativa que contém a frase mais apropriada que deve ser utilizada por um(a) telefonista no atendimento telefônico:

- A) Dr. e ou Dra.
- B) Você e tu;
- C) Caro Sr. Ou Cara Sra.
- D) Prezado Senhor ou Prezada Senhora.

26. A frase mais apropriada a ser adotada por um(a) telefonista deve ser:

- A) "Da onde?"
- B) "Quem gostaria?"
- C) "Um momento, por favor, Obrigado(a)".
- D) "Um minutinho meu anjo".

27. Se alguém ligar e insistir em questioná-lo (a) sobre informações que não são de seu conhecimento, a(o) telefonista deve:

- A) dizer que não é sua função e nem obrigação saber tudo.

- B) tentar responder a pergunta de melhor forma possível;
- C) repassar a ligação para alguém que saiba responder e resolver o problema imediatamente;
- D) pedir para ligar mais tarde.

28. Num desempenho eficiente, o telefonista deve:

- A) Atender o telefone somente após o terceiro toque;
- B) Atender prontamente o telefone, agindo com segurança e firmeza;
- C) Evitar de forma desembaraçada das pessoas insistentes;
- D) Reagir da mesma forma quando é desrespeitada por um interlocutor.

29. Quando um(a) telefonista atender o telefone ele(a) deve:

- A) Dizer o próprio nome e depois cumprimentar o interlocutor;
- B) Cumprimentar o interlocutor e depois dizer o próprio nome;
- C) Falar o nome da instituição e depois cumprimentar o interlocutor;
- D) Falar seu nome e depois cumprimentar de forma adequada o interlocutor.

30. No desempenho de seu trabalho o(a) telefonista deve:

- A) ter um mapa da cidade;
- B) ter somente uma relação dos ramais da instituição;
- C) ter uma lista telefônica;
- D) ter somente materiais de anotação.

31. Tratando-se de uma emergência, relacionada a policia federal o(a) telefonista deve ligar para o número:

- A) 193
- B) 194
- C) 195
- D) 198

32. Quando o(a) telefonista souber de um incêndio ele(a) deve ligar imediatamente para o número:

- A) 193
- B) 194
- C) 195

D) 198

33. Integram a comunicação organizacional, exceto:

- A) A comunicação interna;
- B) A comunicação externa;
- C) A comunicação institucional;
- D) A comunicação mercadológica.

34. O(a) telefonista sempre precisa ter em mente que, exceto:

- A) Não desafiar o interlocutor.
- B) Não deixar o interlocutor fazer divagações e queixas generalizadas;
- C) Não culpe os outros departamentos e pessoas;
- D) Não atender bem o interlocutor.

35. Não há dúvida, vez por outra, pelo menos, o(a) telefonista terá a sua frente um cliente pouco razoável, arrogante, exigente, autoritário. Os procedimentos neste tipo de situação são, exceto:

- A) Ouvir com atenção;
- B) Falar de forma equilibrada e atenciosa;
- C) Ser sarcástica e desligar o telefone imediatamente;
- D) Não permitir que suas emoções interfiram na solução do problema.

36. São procedimentos para um bom atendimento, exceto:

- A) Retenção;
- B) Envolvimento;
- C) Atenção;
- D) Interpretação.

37. No atendimento ao público, o interesse pelos problemas do interlocutor pode ser demonstrado, exceto:

- A) Dedicar toda a atenção ao caso;
- B) Demonstrar desinteresse;
- C) Ouvir cuidadosamente, o que o interlocutor tem a dizer;
- D) Fazer perguntas para o esclarecimento necessário.

38. A primeira impressão é a que fica. Assim o(a) telefonista deve ter, exceto:

A) Voz: deve ser clara, num tom agradável e o mais natural possível.

B) Calma: Às vezes pode não ser fácil, mas é muito importante que você mantenha a calma e a paciência.

C) Interesse e iniciativa: Cada pessoa que chama merece atenção especial. E você, como todo(a) bom (a) telefonista, deve ser sempre simpático(a) e demonstrar interesse em ajudar.

D) Sigilo: Você deve ser discreta e manter tudo em segredo, exceto para sua amiga íntima. A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais, por isso é sempre importante contar o conteúdo das ligações para mais alguém.

39. As relações humanas no ambiente de trabalho devem se pautar, exceto:

- A) No diálogo;
- B) Nas intrigas;
- C) No respeito;
- D) No compromisso mútuo.

40. Os relacionamentos podem existir por vários motivos, exceto:

A) Nós podemos nos relacionar com as pessoas profissionalmente ou simplesmente porque tivemos empatia por ela(s), ou ainda por vários outros motivos. O que devemos avaliar no momento do relacionamento é o seu propósito, principalmente para que não se tenha ambivalência nas interpretações.

B) No ponto de vista profissional, não há necessidade das pessoas manterem um bom relacionamento profissional, pois no ambiente profissional as pessoas pensam somente no trabalho e não há a influência da vida pessoal.

C) No ambiente de trabalho o que predomina e o que devemos avaliar são as condições para uma verdadeira harmonia entre o homem e o trabalho, e vice versa.

D) Identificando o real motivo e o propósito de um relacionamento, estaremos caminhando dentro de um processo evolutivo para alcançarmos com êxito um bom relacionamento com os nossos colegas de trabalho.