



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMOCIM DE SÃO FÉLIX
CONCURSO PÚBLICO**

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO

Não deixe de preencher as informações a seguir:

<i>Prédio</i>												<i>Sala</i>											
<i>Nome</i>																							
<i>Nº de Identidade</i>								<i>Órgão Expedidor</i>				<i>UF</i>				<i>Nº de Inscrição</i>							

TELEFONISTA

ATENÇÃO

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Conhecimentos da Língua Portuguesa e 30 (trinta) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal e deixe a sala em silêncio.*

Texto 01 para as questões de 01 a 05.

Recomeçar. Essa é a decisão mais importante que alguém que está vivendo um drama real precisa tomar. O poder da superação está ao alcance de todos e precisa ser regado com boas doses de fé e sabedoria. O recomeço é o novo caminho, e pequenas atitudes e gestos nos ajudarão a semear novas flores nessa trilha cheia de pedras.

Shinyashiki, Roberto. *O poder da solução*. Editora Gente. p. 165. 2003.

01. O verbo que introduz o texto indica

- A) uma determinada ação que precisa ser ignorada.
- B) o reinício de ações vivenciadas anteriormente.
- C) o término de eventos vividos em períodos anteriores.
- D) o desenrolar de ações planejadas em tempo hábil.
- E) ações a serem desenvolvidas em tempo oportuno.

02. Depreende-se do texto que

- A) todo recomeço tem sabor de vitória.
- B) viver um drama real é algo bastante saudável.
- C) todos nós somos capazes de superar um drama.
- D) as pedras iluminam os nossos caminhos.
- E) recomeçar exige pouco do ser humano.

03. Observe o trecho abaixo:

“O poder da superação está ao alcance de todos e precisa ser regado com boas doses de fé e sabedoria. O recomeço é o novo caminho, e pequenas atitudes e gestos nos ajudarão a semear novas flores nessa trilha cheia de pedras.”

Em relação à PONTUAÇÃO, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Estaria correto também, se, no trecho, houvesse uma vírgula após o termo *todos*.
- B) Se após o termo *sabedoria*, o ponto fosse substituído por vírgula, o período estaria corretamente pontuado.
- C) A vírgula após o termo *caminho* se justifica, uma vez que o conectivo *e* liga orações que apresentam sujeitos distintos.
- D) Poderia haver, após o termo *semear*, uma vez que ela é facultativa.
- E) Estaria correto também, se houvesse vírgula após o termo *regado*.

04. Atente para os itens abaixo:

- I. “O poder da superação está ao alcance de todos e precisa ser regado com boas doses de fé e sabedoria.”
- II. “...e pequenas atitudes e gestos nos ajudarão...”
- III. “...nessa trilha cheia de pedras.”
- IV. “...com boas doses de fé e sabedoria.”

Em apenas uma das alternativas, existe uma afirmativa CORRETA. Assinale-a.

- A) O termo sublinhado no item I concorda em gênero e número com o nome a que se refere, *alcance*.
- B) Estaria também correto se, no item II, o termo sublinhado fosse permutado por *pequenos*, concordando com ambos os substantivos.
- C) Se no item III, o termo *trilha* fosse substituído por *passagens*, o termo sublinhado se manteria inalterado em sua grafia.
- D) No item IV, o termo sublinhado poderia também concordar com o termo *fé*, sem desobedecer às normas gramaticais.
- E) Em relação ao item II, estaria também correta a construção: *e pequenas gestos e atitudes*.

05. Em relação aos verbos contidos no texto 01, está CORRETO o que se afirma na alternativa

- A) “alguém que está vivendo um drama real...” - o verbo sublinhado exige complemento regido de preposição.
- B) “nos ajudarão a semear novas flores nessa trilha” - o verbo sublinhado exige complemento sem ser regido de preposição.
- C) “e precisa ser regado com boas doses de fé e sabedoria.” - o verbo sublinhado exige complemento sem ser regido de preposição.
- D) “O poder da superação está ao alcance de todos...” - o verbo deste trecho exige complemento regido de preposição.
- E) “nos ajudarão a semear novas flores nessa trilha cheia de pedras.” - o verbo *ajudar* não pede complemento.

Texto 02 para as questões de 06 a 09.

Quando aprender a aceitar os outros como eles são, vai perceber que será mais fácil aceitar-se como é. Você vai diminuir as críticas que faz a si mesmo. Vai se curtir e aprender a gostar mais de você. Somente quando nos vemos como aprendizes da vida é que podemos realmente ter prazer em acordar todos os dias. Somente quando vemos nossos erros como parte de um processo de aprendizagem é que podemos realmente evoluir. As pessoas que são competentes naquilo que fazem são aquelas que se dedicam, com alegria, ao processo de aprender. Pessoas que se torturam para melhorar, logo desistem de aprender.

Shinyashiki, Roberto. *O poder da solução*. Editora Gente. p.134. 2003.

06. Do texto, depreende-se a ideia de que

- A) a aceitação ao próximo gera uma série de prejuízos à coletividade.
- B) pessoas insensíveis enxergam fácil o erro dos outros.
- C) a alegria é ingrediente não essencial ao processo de aprendizagem.
- D) se considerar eterno aprendiz motiva o homem a viver.
- E) pessoas não imediatistas desistem fácil de seus objetivos.

07. Sobre o trecho “Você vai diminuir as críticas que faz a si mesmo”, está CORRETO o que se declara na alternativa

- A) Se o pronome *Você* estivesse no plural, referindo-se a pessoas do sexo feminino, estaria correta a construção: *Vocês vão diminuir as críticas que fazem a si mesmos.*
- B) Substituindo-se o pronome *Você* por *Tu*, estaria correto o trecho: *Tu vás diminuir as críticas que fazes a ti mesmo.*
- C) Substituindo-se o pronome *Você* por *Elas*, estaria correta a construção: *Elas vão diminuir as críticas que fazem a si mesmos.*
- D) Se o pronome *Você* fosse permutado por *Eles*, estaria correto o trecho: *Eles vão diminuir as críticas que fazem a vós mesmos.*
- E) Substituindo-se o pronome *Você* por *Nós*, seria correto dizer: *Nós vamos diminuir as críticas que fazemos a nós mesmos.*

08. Observe os trechos abaixo:

- I. “vai perceber que será mais fácil aceitar-se como é.”
- II. “Você vai diminuir as críticas que faz a si mesmo.”

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) No item I, em relação ao termo *fácil*, ele é acentuado porque a sílaba tônica recai na penúltima sílaba e termina em *l*.
- B) No item II, o acento do termo *você* se justifica pelo fato de a tonicidade recair na penúltima sílaba.
- C) Nos termos *será* e *fácil* (item I), a tonicidade de ambos recai na última sílaba, razão por que são acentuados.
- D) O termo *críticas* (item II) é acentuado porque a tonicidade recai na penúltima sílaba.
- E) Tanto a tonicidade de *você* como a de *é* recaem na última sílaba, razão por que são acentuados pela mesma regra.

09. Sobre “são aquelas que se dedicam, com alegria, ao processo de aprender”, apresentam-se abaixo algumas afirmativas com substituição dos termos sublinhados. Apenas uma NÃO apresenta incorreção quanto ao emprego da crase. Assinale-a.

- A) São aquelas que se dedicam, com alegria, à arte de viver servindo ao próximo.
- B) São aquelas que se dedicam, com alegria, à determinadas atividades voluntárias.
- C) São aquelas que se dedicam, com alegria, a caminhada de fazer apenas o bem.
- D) São aquelas que se dedicam, com alegria, as atividades que beneficiam os outros.
- E) São aquelas que se dedicam, com alegria, à atividades beneficentes.

10. Observe o trecho abaixo:

Tudo o aborrecia _____ andava desgostoso com a vida. _____ estivesse, estaria inquieto. Nada _____ o agradava, exceto a notícia de que o seu timão havia vencido. Tudo isso se justificava _____ de 01 ano havia perdido sua mulher, vítima de infarto fulminante.

Assinale a alternativa que preenche CORRETAMENTE as lacunas acima.

- A) porque, Onde, mais, porque, há cerca.
- B) por que, Onde, mais, porque, acerca.
- C) porque, Aonde, más, por que, há cerca.
- D) por que, Aonde, mas, porque, acerca.
- E) porque, Onde, mais, por que, há cerca.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

11. No Word, o layout de página apresenta as seguintes opções, COM EXCEÇÃO DE

- A) margens.
- B) orientação.
- C) tamanho.
- D) colunas.
- E) linhas.

12. No Microsoft Word, o modo de exibição de documentos apresenta as seguintes opções, EXCETO:

- A) layout de impressão.
- B) layout da web.
- C) estrutura de tópicos.
- D) rascunho.
- E) tela cheia.

13. A qualidade no atendimento ao cliente é de suma importância para a sobrevivência de um negócio, portanto quem pretende trabalhar com clientes deve saber diferenciar dois conceitos básicos, que são tratamento e atendimento. Nesse sentido, é CORRETO afirmar que o conceito de atendimento

- A) estabelece uma relação de dependência entre o atendente, a organização e o cliente.
- B) estabelece dependência entre o atendente e a organização.
- C) é a maneira como o funcionário se dirige ao cliente, orientando-o, conquistando sua simpatia.
- D) é o simples ato de se dirigir ao cliente.
- E) depende, exclusivamente, do cliente.

14. Apesar de as relações interpessoais serem tão corriqueiras, fazem parte de um processo complexo, que requer uma série de requisitos para que sejam satisfatórias. É preciso aprender a se relacionar, o que não é uma tarefa tão fácil quanto parece. Para se relacionar bem com as pessoas, são necessárias algumas competências, EXCETO:

- A) autocontrole.
- B) autoconhecimento.
- C) empatia.
- D) autorrealidade.
- E) automotivação.

15. Como a telefonista passa grande parte de seu tempo conversando com os clientes, deve se utilizar de uma linguagem adequada para cada situação em que vai expor uma ideia ou responder a uma questão. Para isso, portanto, é necessário utilizar um vocabulário adequado com os clientes. Nesse sentido, é importante não utilizar algumas palavras ou expressões, como

- A) gírias.
- B) expressões repetitivas.
- C) tratamento íntimo.
- D) expressões dúbias.
- E) expressões de cordialidade.

16. Sobre a etiqueta no trabalho, vale ressaltar alguns padrões de comportamentos, COM EXCEÇÃO DE

- A) coleguismo.
- B) atenção.
- C) evitar intimidades.
- D) informar-se sobre tudo e todos no ambiente de trabalho.
- E) manter boa disposição.

17. São questões que causam insatisfação ao cliente, EXCETO:

- A) Promessas não cumpridas.
- B) Serviço ineficiente / falta de educação.
- C) Apresentação de normas e procedimentos.
- D) Sensação de ter sido prejudicado.
- E) Atrasos e longas esperas.

18. Das alternativas abaixo, assinale a que NÃO CONDIZ com o atendimento ao cliente.

- A) Usar a expressão “como posso ajudá-lo”.
- B) Usar questões abertas e orientadas.
- C) Procurar as soluções mais adequadas.
- D) Ter atenção à demanda do cliente.
- E) Informar ao cliente que vai tentar resolver.

19. Sobre os cuidados com o cliente através do contato telefônico, analise as afirmativas abaixo:

- I. Ser cuidadoso.
- II. Não compartilhar com o cliente informações internas ou conversas paralelas no local de trabalho.
- III. Enquanto busca as informações para o cliente, deve pressionar a tecla de Espera do telefone.
- IV. Preocupar-se com o tom de sua voz apenas na presença do cliente, já que ele não está vendo você.
- V. Identificar exatamente qual o tipo de chamada e decidir rapidamente qual a melhor maneira de ajuda.

Assinale a alternativa CORRETA.

- A) Todas estão corretas.
- B) Só uma está correta.
- C) Só duas estão corretas.
- D) Só três estão corretas.
- E) Só quatro estão corretas.

20. A conduta de quem está atendendo, mesmo por telefone, é “ouvida” pelo cliente. Nesse sentido, assinale a alternativa que NÃO condiz com um bom atendimento telefônico.

- A) Iniciar conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- B) Sentar-se com postura. Dedicar-se e ser atenta ao cliente evitando distrações.
- C) Não consumir alimentos enquanto atende ao telefone.
- D) Transmitir confiança no tom de voz.
- E) Procurar sempre muitas informações para transmitir aos clientes.

21. A maneira de atender por telefone pode construir uma imagem tanto positiva quanto negativa; isso vai depender de como o cliente foi atendido. Sobre a forma de atendimento ao telefone, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Identifique o Departamento.
- B) Identifique a Seção/Setor.
- C) Atenha-se a um roteiro pré-definido.
- D) Identifique-se.
- E) Cumprimente.

22. Sobre o processo de transferência de ligação, assinale a alternativa CORRETA.

- A) Só observar o motivo da ligação.
- B) Dizer apenas para quem vai transferir.
- C) Deve informar a pessoa ou seção/setor junto com o nº do ramal.
- D) Explicar apenas que vai transferir a ligação.
- E) Nenhuma das alternativas acima.

23. A palavra “atender” tem vários significados. Das alternativas abaixo, assinale a que NÃO condiz com a palavra.

- A) Ouvir atentamente.
- B) Acolher.
- C) Estar atento.
- D) Servir.
- E) Mostrar.

24. O cliente é uma parte essencial de qualquer negócio. Segundo Chiavenato (1999), existe um tipo de cliente que corresponde a todos os funcionários de uma organização, que são responsáveis por conquistar e cativar o consumidor. Esse cliente é chamado

- A) externo.
- B) da casa.
- C) interno.
- D) intermediário.
- E) essencial.

25. Nas alternativas abaixo, temos exemplos de termos para denominar a palavra cliente, COM EXCEÇÃO DE

- A) consumidor.
- B) usuário final.
- C) varejista.
- D) beneficiário.
- E) terceirizado.

26. O cliente externo corresponde

- A) a um usuário de nossos serviços ou conhecimentos que está em uma outra organização ou segmento do mercado.
- B) a todos os funcionários de uma organização.
- C) a um veículo de atração e fidelização dos clientes.
- D) a todos aqueles que agregam valor ao produto ou serviço antes de chegar ao cliente final.
- E) ao usuário de um órgão público.

27. Para o Cliente, a necessidade pode estar relacionada a diferentes percepções. Sobre estas, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Necessidades declaradas.
- B) Necessidade real.
- C) Necessidade não-declarada.
- D) Necessidade secreta.
- E) Necessidade não existente.

28. São ferramentas para ouvir clientes, COM EXCEÇÃO DE

- A) SAC.
- B) Pesquisa de mercado.
- C) Pesquisa de satisfação de clientes.
- D) Contato direto com cliente.
- E) Informações de terceiros.

29. O telefone é considerado como uma grande ferramenta de gestão. Trata-se de um forte elo entre a empresa e o exterior. Portanto todos os cuidados são poucos no que diz respeito ao controle eficaz do atendimento telefônico. Identifique a alternativa CORRETA sobre erros no atendimento telefônico.

- A) Perguntar quem fala em vez de se identificar.
- B) Transferir, de imediato, sem saber o nome do interlocutor ou motivo da ligação.
- C) Responder que não sabe onde está o destinatário.
- D) Dizer que o destinatário não está disponível.
- E) Dizer que o destinatário está ocupado.

30. Quando estiver dando o retorno ao cliente, todas as expressões abaixo são cabíveis, COM EXCEÇÃO DE

- A) Alô.
- B) Querido(a).
- C) Ele(a) não voltou ainda.
- D) Deseja informações?
- E) Um momento.

31. Para desempenhar um bom atendimento telefônico, o profissional dessa área NÃO deve

- A) deixar o cliente esperando.
- B) falar longe do telefone.
- C) atender o mais rápido possível.
- D) ter informações necessárias sempre à mão.
- E) ouvir atentamente o cliente.

32. A qualidade é um elemento essencial na prestação dos serviços junto aos clientes. Identifique abaixo a alternativa que justifica o uso da qualidade nos bens/serviços.

- A) Busca pelo menor preço.
- B) Saber se o cliente não observa tal prática.
- C) Manter-se em um mercado concorrencial.
- D) Apenas para atender ao marketing da empresa.
- E) Identificar parcerias perdidas.

33. O processo da globalização, o aumento da concorrência e a mudança no perfil do consumidor deram origem a uma forma diferente de produzir os bens e/ou serviços. Identifique esta forma de produção dentre as alternativas abaixo.

- A) Produzir com qualidade.
- B) Produzir com exigência, junto aos colaboradores sem trégua.
- C) Produzir de forma a atingir metas acima da programação.
- D) Instituir a produção apenas para exportação.
- E) Criação dos mecanismos de burla junto ao consumidor.

34. Segundo CAMPOS (1992), “Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo, as necessidades do cliente”.

Tomando esse conceito como base, é CORRETO afirmar, em relação à qualidade, que

- A) só atende às necessidades do ambiente de produção industrial.
- B) só se aplica em casos na área do setor de serviços.
- C) só se aplica nos segmentos na área de saúde.
- D) se aplica a todos os segmentos produtivos.
- E) está relacionada, apenas, às empresas de tecnologia.

35. O Windows é um programa de computador, que está em operação na maioria dos computadores espalhados em todo o mundo. Quanto ao Windows, que alternativa abaixo classifica a sua natureza de software?

- A) É um programa do tipo editoração de texto.
- B) É um sistema operacional.
- C) É um programa de geração de planilhas.
- D) É um programa exclusivamente de formatação de arquivos.
- E) É um programa voltado para a folha de pagamento.

36. As opções existentes no programa Windows para o encerramento de suas atividades são: trocar usuário, fazer “logoff”, bloquear, reiniciar, suspender e hibernar. Identifique abaixo a opção desse programa que nos remete à alteração de configuração.

- A) Calculadora.
- B) Programas-padrão.
- C) Painel de controle.
- D) Agenda eletrônica.
- E) Módulo de Ajuda.

37. O Windows tem uma característica importante em relação ao seu processo de trabalho associado à execução de diferentes atividades ao mesmo tempo. A essa característica chamamos de

- A) adaptativa.
- B) instrucional.
- C) inovadora.
- D) multitarefa.
- E) alocação.

38. Hoje em dia, o recurso para os equipamentos e programas de computador voltados para pessoas portadoras de deficiência é uma realidade. O Windows também utiliza alguns desses recursos. Em que ambiente do Windows podemos encontrar tais recursos?

- A) No modo de ajuda.
- B) No modo de acessibilidade.
- C) No modo de formatação.
- D) No modo de inicializar.
- E) No modo de manutenção.

39. O Windows traz, em uma de suas configurações, a opção de “Região e idioma”. Sobre isso, analise os itens abaixo:

- I. Formata a data e a hora local do país em que se encontra.
- II. Configura teclados e idiomas.
- III. Tem-se acesso à tela de boas-vindas.
- IV. Pode realizar consultas a bancos sem acesso à Internet.
- V. O usuário após configurar não pode mais retornar à configuração original.

Estão CORRETOS

- A) I, II e IV. B) III e V. C) I, II e III. D) IV e V. E) I e V.

40. Qual o significado da expressão “*plug and play*” no ambiente do Windows?

- A) Ao conectar um novo dispositivo ao seu computador, ele logo o reconhece.
- B) Ao ligar seu computador, ele verifica a hora que você terminou seu trabalho no dia anterior.
- C) Ao ligar seu computador, ele solicita duas senhas de entrada.
- D) Caso você tenha terminado de utilizar seu computador, ele envia uma mensagem para seu e-mail com dados estatísticos.
- E) Caso você esteja conectado com seu computador, se houver uma queda de energia, ele irá enviar uma mensagem de checklist para você.