



PREFEITURA MUNICIPAL DE CUIABÁ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONCURSO PÚBLICO PARA VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA
EDITAL Nº 001 / 2022

AGENTE DE SAÚDE / AGENTE DE CALL CENTER - NÍVEL MÉDIO

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RG DO CANDIDATO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

INSTRUÇÕES GERAIS

- I. Nesta prova, você encontrará **08 (oito) páginas** numeradas sequencialmente, contendo **60 (sessenta) questões** objetivas correspondentes às seguintes disciplinas: **Língua Portuguesa 10 (dez) questões, Raciocínio Lógico 5 (cinco) questões, Noções de Informática 5 (cinco) questões, História e Geografia de Mato Grosso 5 (cinco) questões, Legislação 5 (cinco) questões e Conhecimentos Específicos 30 (trinta) questões.**
- II. Verifique se seu nome e número de inscrição estão corretos na Folha de Respostas. Se houver erro, notifique o fiscal.
- III. Verifique se o Caderno de Questões se refere ao cargo/ocupação para o qual você se inscreveu. Caso o cargo/ocupação esteja divergente, solicite ao fiscal de sala para que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- IV. Assine e preencha a Folha de Respostas nos locais indicados, com caneta azul ou preta.
- V. Verifique se a impressão, a paginação e a numeração das questões estão corretas. Caso observe qualquer erro, notifique o fiscal.
- VI. Marque a Folha de Respostas cobrindo fortemente o espaço correspondente à letra a ser assinalada, conforme o exemplo na própria Folha de Respostas.
- VII. O sistema de leitura e processamento das Folhas de Respostas não registrará a resposta em que houver falta de nitidez na marcação e/ou marcação de mais de uma alternativa.
- VIII. A Folha de Respostas não pode ser dobrada, amassada, rasurada ou manchada. Exceto sua assinatura, nada deve ser escrito ou registrado fora dos locais destinados às respostas.
- IX. Ao terminar a prova, entregue ao fiscal a Folha de Respostas e este Caderno. As observações ou marcações registradas neste caderno não serão levadas em consideração.
- X. **Você dispõe de 4 (quatro) horas para fazer esta prova. Reserve os 20 (vinte) minutos finais para marcar a Folha de Respostas.**
- XI. O candidato só poderá retirar-se do setor de prova **2 (duas) horas após seu início** mediante a entrega obrigatória da sua Folha de Respostas e do seu Caderno de Questões devidamente preenchidos e assinados ao fiscal de sala.
- XII. O candidato **poderá levar seu Caderno de Questões somente após transcorrido o tempo de 3 (três) horas do seu início.** Em hipótese alguma o candidato poderá levar o Caderno de Questões antes do horário permitido.
- XIII. É terminantemente proibido o uso de telefone celular, e demais aparelhos eletrônicos.

Boa Prova!



GABARITO DO CANDIDATO - RASCUNHO



NOME:

ASSINATURA DO CANDIDATO:

INSCRIÇÃO:

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	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

RASCUNHO

LÍNGUA PORTUGUESA

Vênus

(Caio Fernando Abreu)

Há seis anos, ele estava apaixonado por ela. Perdidamente. O problema – um dos problemas, porque havia outros, bem mais graves -, o problema inicial, pelo menos, é que era cedo demais. Quando se tem vinte ou trinta anos, seis anos de paixão pode ser muito (ou pouco, vai saber) tempo. Mas acontece que ele só tinha doze anos. Ela, um a mais. Estavam ambos naquela faixa intermediária em que ficou cedo demais para algumas coisas, e demasiado tarde para a maioria das outras.

Ela chamava-se Beatriz. Ele chamava-se – não vem ao caso. Mas não era Dante, ainda não. Anos mais tarde, tentaria lembrar-se de Como Tudo Começou. E não conseguia. Não conseguiria, claramente. Voltavam sempre cenas confusas na memória. Misturavam-se, sem cronologia, sem que ele conseguisse determinar o que teria vindo antes ou depois daquele momento em que, tão perdidamente, apaixonou-se por Beatriz.

Voltavam principalmente duas cenas. A primeira, num aniversário, não saberia dizer de quem. Dessas festas de verão, janelas da casa todas abertas, deixando entrar uma luz bem clara que depois empalideceria aos poucos, tingindo o céu de vermelho, porque entardecia. Ele lembrava de um copo de guaraná, da saia de veludo da mãe – sempre ficava enroscado na mãe, nas festas, espiando de longe os outros, os da idade dele. Lembrava do copo de guaraná, da saia de veludo (seria verde musgo?) e do balão de gás que segurava. Então a mãe perguntou, de repente, qual a menina da festa que ele achava mais bonita. Sem precisar pensar, respondeu:

- Beatriz.

A mãe riu, jogou para trás os cabelos – uns cabelos dourados, que nem o guaraná e a luz de verão – e disse assim:

- Credo, aquele estrelete?

Anos mais tarde, não encontraria no dicionário o significado da palavra estrelete. Mas naquele momento, ali com o balão em uma das mãos, o guaraná na outra, cotovelos fincados no veludo (seria azul-marinho?) da saia da mãe, pensou primeiro em estrela. Talvez por causa do movimento dos cabelos da mãe, quando tudo brilhou, ele pensou em estrela. Uma pequena estrela. Uma estrela magrinha, meio nervosa. Beatriz tinha um pescoço longo de bailarina que a fazia mais alta que as outras meninas, e um jeito lindo de brilhar quando movia as costas muito retas, olhando adulta em volta.

Estrelete estrelete estrelete estrelete – repetiu e repetiu até que a palavra perdesse o sentido e, reduzida a faíscas, saísse voando junto com o balão que ele soltou, escondido atrás do taquaireiro. Bem na hora que o sol sumia e uma primeira estrela apareceu. Estrela-d'Alva, Vésper, Vênus, diziam. Diziam muitas coisas que ele ainda não entendia.

- 1) **O texto Vênus, pertence à tipologia narrativa. Em relação ao papel do narrador, é correto afirmar que:**
 - a) busca apresentar todas as informações sem interferir na apresentação dos fatos.
 - b) assume uma postura bastante objetiva à medida que não apresenta juízo de valor.
 - c) apresenta apenas as impressões ditas pelos personagens presentes nas cenas.
 - d) revela uma postura vacilante ao narrar evidenciando traços de sua subjetividade.

- 2) **O emprego das classes de palavras contribui para a construção de efeitos expressivos. Em “O problema – um dos problemas, porque havia outros, bem mais graves -, o problema inicial” (1º§), os vocábulos destacados contribuem para esse efeito e classificam-se, respectivamente, como:**
 - a) artigo definido - numeral - pronome oblíquo.
 - b) artigo definido - artigo indefinido - artigo definido.
 - c) artigo definido - artigo indefinido - pronome oblíquo.
 - d) artigo definido - numeral - artigo definido.

- 3) **Em “Quando se tem vinte ou trinta anos, seis anos de paixão pode ser muito (ou pouco, vai saber) tempo.” (1º§), o comentário entre parênteses cumpre um papel acessório e a conjunção “ou” introduz um valor semântico de:**
 - a) adição.
 - b) explicação.
 - c) exclusão.
 - d) comparação.

- 4) **A presença da vírgula na passagem “Mas acontece que ele só tinha doze anos. Ela, um a mais.” (1º§) justifica-se:**
 - a) pela possibilidade de separar sujeito e predicado.
 - b) por indicar a omissão de um termo citado antes.
 - c) por apontar um sentido de continuidade sintática.
 - d) pelo isolamento de um termo de valor adverbial.

- 5) **No fragmento “E não conseguia. Não conseguiria, claramente.” (2º§), a ideia de incapacidade é realçada pela repetição de um verbo que:**
 - a) na segunda ocorrência, aponta uma ação futura relacionada com o passado.
 - b) na primeira ocorrência, indica uma ação do presente da enunciação.
 - c) na segunda ocorrência, revela uma ação passada anterior à outra.
 - d) na primeira ocorrência, mostra a única ocorrência de uma ação no passado.

- 6) No segundo parágrafo, o narrador afirma que o personagem apaixonara-se “tão perdidamente” por Beatriz. No entanto, essa afirmação já havia sido antecipada no parágrafo inicial por meio da construção “Perdidamente” (1º§). Ao analisar a estrutura dessa construção, pode-se afirmar ser uma frase que:
- representa uma característica provisória do personagem.
 - sinaliza uma mudança de estado em relação ao personagem.
 - indica o modo pelo qual uma ação foi realizada.
 - explicita uma ação que se prolonga ao longo do tempo.
- 7) No terceiro parágrafo, ao apresentar uma das duas cenas que o personagem tentava resgatar, predomina a organização de um discurso que privilegia:
- narrar ações da mãe.
 - defender uma tese.
 - dar instruções.
 - descrever algo.
- 8) Ao comparar a percepção da mãe e a do filho em relação à personagem Beatriz, nota-se que correspondem a visões:
- divergentes.
 - complementares.
 - similares.
 - correspondentes.
- 9) Em “qual a menina da festa que ele achava mais bonita” (3º§), destaca-se um pronome relativo. Ao analisá-lo, na oração em que se encontra, é correto afirmar que exerce a função sintática de:
- objeto direto.
 - predicativo do sujeito.
 - sujeito.
 - complemento nominal.
- 10) Ao considerar a passagem “Uma pequena estrela. Uma estrela magrinha, meio nervosa” (7º§), nota-se que a caracterização da “estrela” é marcada por todos os recursos linguísticos indicados abaixo, exceto:
- anteposição do adjetivo em relação ao substantivo.
 - adjetivo acompanhado de numeral fracionário.
 - emprego de sufixo com valor afetivo no adjetivo.
 - alteração do valor do adjetivo por circunstância adverbial.

RACIOCÍNIO LÓGICO

- 11) Se os valores lógicos de duas proposições são falsos, então é correto afirmar que:
- O valor lógico da disjunção entre as duas proposições é verdade
 - O valor lógico da conjunção entre as duas proposições é verdade
 - O valor lógico do condicional entre as duas proposições é verdade
 - O valor lógico do bicondicional entre as duas proposições é falso
- 12) Numa academia 45 frequentadores gostam de natação, 60 gostam de ginástica e 18 gostam das duas modalidades. Nessas condições, o total de frequentadores dessa academia que gostam de pelo menos uma das duas modalidades é igual a:
- 117
 - 87
 - 69
 - 105
- 13) Na proposição composta “Se João foi ao mercado e comprou um produto, então pagou com desconto se, e somente se, o produto estava próximo da validade”. Desse modo, o total de proposições simples na frase é igual a:
- 5
 - 3
 - 2
 - 4
- 14) O tipo de raciocínio que utiliza-se da regra do argumento e sua premissa para se chegar a uma conclusão é:
- Abdução
 - Indução
 - Tratamento
 - Dedução
- 15) O conectivo cujo valor lógico é falso se os valores lógicos das proposições conectadas por ele são verdadeiros é chamado de:
- Disjunção
 - Disjunção exclusiva
 - Conjunção
 - Bicondicional

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16) Quanto às principais extensões de arquivos, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta:

1. A extensão PDF se refere especificamente aos arquivos geradores de planilhas.
 2. A principal extensão padrão gerada pelos arquivos de som é do tipo PNG.
- a) As afirmativas 1 e 2 são verdadeiras
 b) A afirmativa 1 é verdadeira e a 2 é falsa
 c) A afirmativa 2 é verdadeira e a 1 é falsa
 d) As afirmativas 1 e 2 são falsas

17) Entre os principais sites de busca, ou também chamado de ferramentas de busca, disponíveis na Internet temos:

1. Yahoo
2. Access
3. Bing

Assinale a alternativa correta.

- a) Da relação apresentada existem somente o 1 e 2
 b) Da relação apresentada existem somente o 1 e 3
 c) Da relação apresentada existem somente o 2 e 3
 d) Da relação apresentada existem 1, 2 e 3

18) Quanto aos principais recursos existentes no editor de texto do Pacote Microsoft Office, analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa correta.

- I. O Word possibilita a inserção de gráficos, planilhas e desenhos.
- II. As últimas versões do Word não possuem revisor ortográfico.
- III. O editor de texto da Microsoft contém o recurso de Mala-Direta.

Das afirmativas:

- a) apenas I e II são tecnicamente verdadeiras
 b) apenas II e III são tecnicamente verdadeiras
 c) apenas I e III são tecnicamente verdadeiras
 d) I, II e III são tecnicamente verdadeiras

19) Assinale, das alternativas a seguir, a única que apresenta corretamente o editor de apresentação padrão do Pacote Microsoft Office.

- a) PowerPoint
 b) WhiteBoard
 c) Visio
 d) Publisher

20) Quanto aos conceitos básicos sobre Correios Eletrônicos, analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () O serviço gratuito de webmail do Google é denominado tecnicamente de Gmail.
 () Para encaminhar mensagens não é necessário que o destinatário esteja conectado à internet.
 () A rigor não existe diferença técnica nenhuma entre uma página web e o correio eletrônico.

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

- a) V - F - F
 b) V - V - F
 c) F - V - V
 d) F - F - V

HISTÓRIA E GEOGRAFIA DE MATO GROSSO

21) Em sua atual formação territorial, Mato Grosso faz limite com seis outros estados brasileiros. Entre os estados listados a seguir, assinale a alternativa que não é limítrofe com Mato Grosso.

- a) Pará
 b) Mato Grosso do Sul
 c) Amazonas
 d) Acre

22) No que se refere à atual formação do território do estado de Mato Grosso, analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiros (V) ou Falso (F).

- () É o primeiro estado brasileiro em extensão territorial.
 () É composto por mais de quinhentos municípios.
 () Está localizado na região Centro-Oeste do Brasil.
 () Sua capital é a cidade de Cuiabá.

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

- a) V - V - F - F
 b) F - F - V - V
 c) F - F - V - F
 d) V - V - F - V

23) Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é estimado que a população do Mato Grosso seja composta por 3.567.234 de habitantes (IBGE CIDADES, 2021). Diante do exposto, assinale a alternativa que apresenta a cidade mais populosa do estado de Mato Grosso.

- a) Cuiabá
 b) Várzea Grande
 c) Rondonópolis
 d) Sinop

24) O _____ foi criado em 1989. Protege amostras significativas dos ecossistemas locais e assegura a preservação dos recursos naturais e sítios arqueológicos existentes, proporcionando uso adequado para visitação, educação e pesquisa. Está localizado entre os municípios de Cuiabá e Chapada dos Guimarães, no estado de Mato Grosso. É uma área natural do (a) _____ brasileiro (a), segundo maior bioma do país e que abriga parte das nascentes dos grandes rios brasileiros (adaptado de ICMBIO, 2022).

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) Parque Nacional da Chapada dos Guimarães / Cerrado
 b) Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros / Pampa
 c) Parque Nacional das Emas / Pantanal
 d) Parque Nacional de Ilha Grande / Amazônia

25) Nas Unidades de Conservação (UC) da categoria de proteção integral, a atividade da pesca é proibida durante todo o ano. Portanto, quem irá pescar no rio _____ ou _____, por exemplo, deve estar atento aos trechos dos rios que cortam as áreas UC (adaptado de VILA RICA NEWS, 2022).

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas, com os nomes dos rios que banham UCs em Mato Grosso.

- a) Paraguai / Juruena
- b) São Francisco / Juruá
- c) Uruguai / Doce
- d) Timbó / Paraná

LEGISLAÇÃO

26) Acerca das disposições da Lei nº 8080/1990, conhecida como Lei Orgânica da Saúde, analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.
- () O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.
- () O dever do Estado exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.

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

- a) V - V - V
- b) V - F - V
- c) F - F - V
- d) V - V - F

27) As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas na Constituição Federal. Sobre o tema, assinale a alternativa que apresenta incorretamente um princípio previsto na Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8080/1990).

- a) Preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral
- b) Organização dos serviços públicos de modo a fomentar a duplicidade de meios para fins idênticos
- c) Integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema
- d) Universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência

28) A Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. Acerca das disposições da LGPD, assinale a alternativa que apresenta a definição do princípio da finalidade.

- a) Compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento
- b) Limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados
- c) Realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades
- d) Garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais

29) Com relação às disposições sobre a saúde na Lei Orgânica do Município de Cuiabá, analise as afirmativas a seguir.

- I. O conjunto das ações e serviços de saúde do Município de Cuiabá integra uma rede regionalizada e hierarquizada, é desenvolvido por órgãos e instituições públicas, federais, estaduais e municipais, de administração direta e indireta, e constitui o Sistema Único de Saúde (SUS).
- II. O setor privado participa do SUS em caráter complementar, segundo diretrizes deste, mediante contrato ou convênio, através de licitação pública, tendo preferência as entidades filantrópicas e sem fim lucrativo.
- III. A saúde é direito de todos os Municípios e dever do poder público, assegurada mediante políticas sociais, econômicas e ambientais que visem à eliminação do risco de doenças e de outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Assinale a alternativa correta.

- a) As afirmativas I, II e III estão corretas
- b) Apenas as afirmativas I e II estão corretas
- c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas
- d) Apenas a afirmativa I está correta

30) A Lei Complementar nº 93/2003 dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Cuiabá. De acordo com as disposições da lei sobre concurso público, assinale a alternativa correta.

- a) O concurso público será de provas e apenas pode ser realizado em uma etapa
- b) As atribuições do cargo devem exigir critérios subjetivos para o ingresso no serviço público
- c) O candidato aprovado em concurso público deverá comprovar os requisitos exigidos no edital na data da posse
- d) O concurso deve ser homologado pelo Secretário Municipal até 15 (quinze) dias a contar do encerramento das inscrições

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31) Assinale a alternativa **incorreta** sobre a afirmação a seguir.

Call center é o lugar onde chamados telefônicos são feitos ou recebidos por operadores em seus postos de trabalho com o seguinte objetivo:

- a) Suporte técnico
- b) Serviços ao cliente
- c) Processos de vendas e marketing
- d) Processo de globalização

32) O crescimento do Call Center no Brasil e no mundo é decorrente de diversos fatores econômicos, políticos, sociais e culturais. O atendimento em call center é dividido em três tipos, assinale a alternativa **incorreta**.

- a) Receptivo
- b) Ativo
- c) Reativo
- d) Híbrido

33) Leia o texto a seguir.

“Os cuidados com a voz são essenciais para a sua preservação e prevenção do surgimento de _____, alterações de voz também podem gerar problemas sérios como _____.”

Assinale a alternativa que preencha correta e respectivamente as lacunas.

- a) rouquidão / disfonia
- b) rouquidão / afasia
- c) vasca / bradilalia
- d) vasca / apraxia

34) Assinale a alternativa correta sobre o que se entende por marketing de relacionamento.

- a) Teoria moral que, rejeitando a importância de qualquer apelo ao dever e à consciência, compreende na tendência humana de perseguir o prazer e fugir da dor o fundamento da ação eticamente correta
- b) Contribuição atrelada ao monitoramento e identificação de oportunidades no mercado e, ainda, ao estabelecimento de relacionamentos duradouros com clientes e parceiros de negócios
- c) Investigação dos princípios que motivam, distorcem, disciplinam ou orientam o comportamento humano, refletindo especialmente a respeito da essência das normas, valores, prescrições e exortações presentes em qualquer realidade social
- d) Processo de iniciativa de implementar novos negócios ou mudanças em empresas já existentes. É um termo muito usado no âmbito empresarial e muitas vezes está relacionado com a criação de empresas ou produtos novos, normalmente envolvendo inovações e riscos

35) Para assegurar uma boa comunicação telefônica, a linguagem é um fator determinante. Deve-se transmitir, pelo telefone, uma imagem profissional, de eficácia e de bom funcionamento da instituição. Sobre o assunto, analise as afirmativas abaixo e dê valores Verdadeiro (V) e Falso (F).

- () Ouvir o usuário com atenção, para compreender a solicitação.
- () Identificar a instituição ou setor, seguido da identificação do colaborador e saudações.
- () O uso correto da língua portuguesa, o tom de voz e uma boa dicção asseguram uma boa comunicação telefônica.
- () Utilizar sempre a linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade de maneira cordial, simples e clara.

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

- a) V - V - V - V
- b) F - F - F - F
- c) V - F - V - F
- d) F - V - F - V

36) Assinale a alternativa **incorreta** sobre quais são os recursos disponíveis devem ser seguidos para o atendimento ao público ser efetuado com excelência.

- a) Treinamentos para atender todo e qualquer tipo de perfil de cliente, identificando suas necessidades e adequando sua linguagem a ele
- b) Estratégias de fidelização
- c) Evite elaborar estratégias para superar as expectativas
- d) Evite inserir soluções que possam gerar dúvidas ou dupla interpretação

37) Leia o texto a seguir.

“O (A) _____ é uma ferramenta que ajuda na produtividade da equipe. Com ele (a) é possível fazer chamadas automaticamente antes mesmo de a ligação em curso terminar. Assim, aumenta-se o número de atendimentos de cada profissional, já que não é preciso discar manualmente para fazer as ligações”.

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna.

- a) Resposta audível
- b) Discador preditivo
- c) Chat online
- d) Cloud computing ou computação na nuvem

38) A boa gestão do call center requer o uso de ferramentas de monitoramento, acompanhamento e controle para melhorar tanto o atendimento ao cliente, bem como a produtividade dos operadores e a qualidade da informação que chega aos gestores. Assinale a alternativa correta sobre qual é a função do equipamento VoIP (Voice over Internet Protocol).

- a) Ferramenta que usa a internet como canal para ligações de voz
- b) Permitir que o atendimento comece antes mesmo de o cliente falar com o agente
- c) Ferramenta especializada para acesso a informações detalhadas sobre o cliente
- d) Atendimento barato, rápido e sem burocracia. Como a interação acontece em tempo real, ela permite que um mesmo atendente fale com vários clientes de uma vez

39) A comunicação não é feita de uma ação só ou de um comunicado apenas. Ela precisa ser consistente e contínua. Assinale a alternativa correta sobre qual a definição de comunicação institucional.

- a) É responsável pela construção da identidade, imagem e divulgação da empresa para os públicos interno e externo. É possível, por meio de planejamentos, implementações, gerenciamento e uso de tecnologias, estruturar toda a comunicação da organização
- b) São os processos de transmissão e recepção de informações por meio de recursos visuais
- c) É entendida como a disseminação de informações por meio de jornais, revistas, livros, rádio, televisão, cinema e internet
- d) Capacidade de expressar pensamentos, sentimentos e opiniões de maneira direta e facilmente compreensível, sem, no entanto, ser agressivo ou desrespeitoso

40) Na comunicação por telefone, o modo como a mensagem é transmitida é tão importante quanto o seu conteúdo. Todas as informações complementares obtidas por intermédio do contato visual e da linguagem corporal se perdem na utilização desse canal. Assinale a alternativa incorreta sobre os requisitos e atitudes relacionados ao atendimento por telefone merecem a atenção do profissional.

- a) O uso adequado das palavras e o modo de usar a voz impactam na satisfação do cliente, na avaliação do atendimento e no conceito que se estabelece sobre a organização
- b) Repetir a informação do cliente para checar a sua compreensão
- c) A competência, a gentileza do colaborador, o tom de voz suave e firme e a dicção clara, bem como a objetividade e a compreensão do processo de comunicação, são condições básicas para um bom atendimento
- d) Caso o assunto em pauta seja de responsabilidade de outra área, informar ao cliente o setor que irá atendê-lo, pedindo para ele retornar a ligação com estas informações adicionais

41) Assinale a alternativa incorreta sobre quais são as características do estilo do contato receptivo.

- a) Público comanda a ligação
- b) Geralmente a empresa realiza uma promoção de seus produtos e serviços em diversos meios de comunicação e anuncia um número telefônico para contato
- c) Geralmente os operadores ligam, entram em contato com os clientes ou possíveis clientes, oferecendo os produtos, ou simplesmente colhendo informações para uma pesquisa
- d) Possui menos objeções e rejeição dos clientes

42) Fibra óptica é um filamento flexível e transparente fabricado a partir de vidro ou plástico extraído e que é utilizado como condutor de elevado rendimento de luz, imagens ou impulsos codificados. Sobre o assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. As fibras podem ser mono-modo ou multi-modo, dependendo se suportam um ou mais feixes de luz.
- II. As fibras mono-modo são usadas na maioria das ligações de telecomunicações superiores a um quilômetro.
- III. As fibras multi-modo têm diâmetro inferior e são usadas para ligações de telecomunicações a curta distância ou quando é necessário transmitir uma quantidade baixa de potência.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III
- b) I e II apenas
- c) I e III apenas
- d) II e III apenas

43) A atividade de operador de telemarketing está associada à presença de sintomas de estresse, em decorrência das grandes exigências de desempenho. Assinale a alternativa que apresenta quais as principais insatisfações não mencionadas por operadores de telemarketing.

- a) Falta de autonomia
- b) Cobrança intensificada por produção e metas a serem cumpridas
- c) Atendimentos sem roteiro
- d) Exposição a ruído intenso de conversação

44) A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional. O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo. Sobre qual é o padrão recomendado para atendimento telefônico, assinale a alternativa correta.

- a) Nome da empresa ou setor/nome do atendente/saudação
- b) Nome da empresa ou setor/saudação
- c) Nome do atendente/saudação
- d) Nome do atendente/nome da empresa ou setor

45) Em contexto profissional deve ser privilegiada a comunicação assertiva. Assinale a alternativa que contenha uma frase assertiva em contexto de atendimento telefônico ao cliente.

- a) Tem a certeza?
- b) Não tenho a certeza
- c) Pelo que me diz, o senhor está chateado
- d) Fala sério, cara!

46) Analise as afirmativas referente ao procedimento do agente de call center em ligações de clientes insatisfeitos.

- I. Ouvir o que o cliente tem para dizer.
- II. Manter a calma, o respeito e profissionalismo sempre.
- III. Não passar a culpa adiante, não acusar determinadas pessoas ou setores, mas, sim, tentar resolver a situação.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I, II e III
- b) I e II apenas
- c) II e III apenas
- d) I e III apenas

47) Com base na importância da voz no atendimento ao cliente, assinale a alternativa correta.

- a) O tom de voz deve ser uniforme
- b) O uso correto da língua portuguesa não é relevante
- c) Usar a voz firme em volume que permita compreensão sobre o que está sendo dito
- d) Usar tom de voz lento e pausado para facilitar o entendimento

48) Analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

Quando estiver interagindo com o cliente o profissional Agente de Call Center, deve:

- () Manter-se atento.
- () Não interromper.
- () Não se envolver em outras tarefas.
- () Não tentar adivinhar o que o cliente vai dizer.

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

- a) V - V - V - F
- b) V - F - V - F
- c) F - F - F - F
- d) V - V - V - V

49) O contato no atendimento telefônico é determinante para moldar a percepção dos clientes sobre a empresa e para a construção de um relacionamento saudável e duradouro.

Analise as afirmativas a seguir.

- I. Saiba quem está do outro lado da linha.
- II. Use termos que sugerem intimidade.
- III. Identifique as objeções do cliente.
- IV. Não deixe o cliente esperando por muito tempo na linha.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e II apenas
- b) I, II e III apenas
- c) I, III e IV apenas
- d) I, II, III e IV

50) As ferramentas utilizadas no atendimento telefônico, consistem em saber, de fato, quem é o cliente que está do outro lado da linha. Analise as afirmativas a seguir sobre estas ferramentas.

- I. Reconhecer o perfil do cliente.
- II. Identificar o tempo de relacionamento entre cliente e empresa.
- III. Consultar o histórico de ligações.
- IV. Identificar as principais necessidades.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e II apenas
- b) I, II e III apenas
- c) I, III e IV apenas
- d) I, II, III e IV

51) Um cliente liga no Call Center para esclarecer dúvidas sobre um determinado produto vendido pela empresa. Nesta situação, o atendente aplicará a técnica de:

- a) telemarketing receptivo
- b) telemarketing ativo
- c) telemarketing terceirizado
- d) telemarketing compartilhado

52) O processo de comunicação normalmente sofre bloqueios que aparecem entre os emissores e os receptores, as interferências decorrentes das limitações, emoções e valores de cada pessoa. Diante do exposto, assinale a alternativa correta que descreve qual é o tipo de barreira na comunicação indicado na afirmativa.

- a) Físicas
- b) Semânticas
- c) Pessoais
- d) Mentais

53) Ruídos na comunicação podem afetar a produtividade de um setor e da própria empresa por originar erros nos processos. Além disso, existem casos em que eles derrubam a motivação de uma equipe. Analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F) para os motivos mais comuns de ruídos na comunicação nos ambientes profissionais.

- () Falhas de linguagem.
- () Falhas nos canais de comunicação.
- () Falhas no ambiente organizacional.
- () Falhas relativas ao contexto.

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

- a) F - V - F - V
- b) F - F - V - V
- c) F - F - F - V
- d) V - V - V - V

54) Podemos afirmar que o conceito de relações humanas é:

- a) o conjunto de interações que mantêm os indivíduos no seio de uma sociedade
- b) a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela
- c) os valores humanos que fundamentam a vida em sociedade
- d) colocar o bem comum em primeiro lugar e atuar sempre que possível para promovê-lo

55) O campo das relações humanas é bastante importante no mundo do trabalho, tendo em conta que se não decorrerem com _____, acabam por prejudicar a produtividade e a eficiência das empresas.

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna.

- a) competitividade
- b) cordialidade
- c) insatisfação
- d) discórdia

56) Se o cliente está enfrentando um problema inesperado é natural que demonstre insatisfação por meio de uma comunicação mais agressiva. Nessa situação, o Agente de Call Center deve:

- a) deixar o cliente esperando um tempo maior, assim terá tempo para se acalmar
- b) demonstrar calma, empatia e serenidade
- c) para um canal de atendimento eletrônico, direcionar o cliente
- d) mudar o foco do atendimento, para a insatisfação do cliente perder força de argumentação

57) Ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho é essencial para a produtividade e para nos sentirmos à vontade no ambiente profissional. Analise as afirmativas a seguir e dê valores Verdadeiro (V) ou Falso (F).

- () Tentar ser amável e útil, no entanto, aprenda a estabelecer limites porque podem querer tirar vantagem de você.
- () Não fale mal de um colega com um outro. Se você tem algo que incomoda de uma pessoa, diga-lhe diretamente e não comente com terceiros.
- () No trabalho, é bem provável que você faça amigos próximos, não é necessário separar suas relações pessoais das profissionais.
- () Não leve seus problemas pessoais para o trabalho.

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

- a) V - V - F - V
- b) V - F - V - F
- c) V - V - F - F
- d) F - V - F - V

58) Assinale a alternativa que define Motivação no Trabalho.

- a) Acreditar que o esforço conduza a um bom desempenho
- b) É o valor atribuído aos resultados esperados
- c) É a energia que dirige escolhas comportamentais específicas
- d) Acredita na probabilidade de que determinado comportamento resultará em recompensa

59) Os cuidados com a voz são essenciais. Sobre o assunto, analise as afirmativas a seguir.

- I. Evitar o cigarro pois ele é um dos maiores vilões da voz e da laringe.
- II. Os pigarros tem o objetivo de melhorar a secreção presente nas pregas vocais.
- III. Fale normalmente. Usar a voz em tom mais alto ou mais baixo que o habitual necessita um esforço maior, que pode provocar a formação de nódulos.
- IV. A hidratação é a chave para cuidar das pregas vocais; o ideal é ingerir uma média de dois litros de água por dia, ou um copo de água a cada duas horas.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e II apenas
- b) I, II e III apenas
- c) I, III e IV apenas
- d) I, II, III e IV

60) Cuidar do vocabulário é fundamental para a comunicação, analise as afirmativas sobre as estratégias para enriquecer o vocabulário.

- I. Investir em leitura.
- II. Assistir vídeos, filmes, séries e documentários.
- III. Pesquisar.
- IV. Utilizar sinônimos.

Estão corretas as afirmativas:

- a) I e II apenas
- b) I, II e III apenas
- c) I, III e IV apenas
- d) I, II, III e IV