

## 6M13 | Telefonista

### Instruções



Confira o número que você obteve no ato da inscrição com o que está indicado no cartão-resposta.

\* A duração da prova inclui o tempo para o preenchimento do cartão-resposta.

Para fazer a prova você usará:

- este **caderno de prova**.
- um **cartão-resposta** que contém o seu nome, número de inscrição e espaço para assinatura.

Verifique, no caderno de prova, se:

- faltam folhas e a sequência de questões está correta.
- há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas.

**Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade!**

### Atenção!

- Não é permitido qualquer tipo de consulta durante a realização da prova.
- Para cada questão são apresentadas 5 alternativas diferentes de respostas (a, b, c, d, e). Apenas uma delas constitui a resposta correta em relação ao enunciado da questão.
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.
- Não destaque folhas da prova.

Ao terminar a prova, entregue ao fiscal o caderno de prova completo e o cartão-resposta devidamente preenchido e assinado.



29 de janeiro



40 questões



14 às 17h



3h de duração\*

PREFEITURA  
**BALNEARIO  
CAMBORIU**

**CONCURSO  
PÚBLICO**

Secretaria de  
Gestão Administrativa

**EDITAL 006/2022**



**Língua Portuguesa**

10 questões

**Texto 1****Os gatos**

Os gatos possuem uma personalidade enigmática que costuma gerar bastante curiosidade nas pessoas. Com ..... elegantes e extremamente inteligentes, estes felinos conquistaram os corações de diversos tutores e superaram o índice de adoção entre os cachorros. Segundo pesquisa elaborada pela COMAC (Comissão de Animais em Companhia), em 2021, os gatos corresponderam a 84% dos animais de estimação adotados neste ano.

Possuem língua áspera para higienização oral, que ocorre após períodos de descanso, sono e alimentação. Quando ocorre comportamento de limpeza ....., é bem provável que o gato esteja estressado. Sua capacidade de audição, ao contrário do que se possa imaginar, é um pouco melhor do que a dos cães. Gatos escutam entre 45 e 65 mil hertz, enquanto os cães escutam entre 10 e 40 mil hertz.

Seu ronronar é uma forma de comunicação, entre eles e outras ..... O gato pode ronronar em quase todas as situações de prazer ou angústia. A maioria dos gatos ronrona, mas nem todos. Especialistas acreditam que gatos que não tiveram a presença da mãe na infância tendem a não ronronar. Como é um comportamento adquirido nesta fase, aqueles que não foram estimulados pela progenitora a ronronar desde cedo, possivelmente não terão este hábito na vida adulta. Quem tem um gato em casa, sabe bem a ..... que possui.

[www.terra.br/amp/vida-e-estilo/pets/confira-10-curiosidades-sobre-os-gatos](http://www.terra.br/amp/vida-e-estilo/pets/confira-10-curiosidades-sobre-os-gatos). Adaptado.

1. De acordo com as regras de acentuação, assinale a alternativa que completa **corretamente** as lacunas no texto 1.

- a.  aparencias • excessiva • especies • joia
- b.  aparencias • escessiva • especies • jóia
- c.  aparencias • escessiva • espécies • jóia
- d.  aparências • exsessiva • espécies • jóia
- e.  aparências • excessiva • espécies • joia

2. Assinale a alternativa **correta** de acordo com o texto 1.

- a.  O percentual de gatos adotados em 2021 superou o número de outros animais de estimação adotados neste mesmo ano.
- b.  Apesar de se pensar o contrário, cães possuem melhor audição do que os gatos.
- c.  Os gatos ronronam somente para indicar prazer.
- d.  Gatos nascem sabendo ronronar e todos os felinos sabem fazer isto.
- e.  A língua áspera dos gatos serve para fazer sua higiene, o que acontece apenas quando acordam.

3. Assinale a alternativa na qual **todos** os vocábulos devem ser acentuados graficamente.

- a.  saude • feiura • historia
- b.  voo • existencia • geleia
- c.  anzois • bonus • abdomen
- d.  voce • cipo • assembleia
- e.  taxi • avo • paranoico

4. Assinale a alternativa em que o sujeito é indeterminado.

- a.  Nevou pela manhã.
- b.  O amanhã não existe.
- c.  Falaram mal de você na reunião.
- d.  Havia um problema sério naquela escola.
- e.  Há muitos anos ele é meu amigo, desde a infância.

5. Assinale a alternativa em que a oração sublinhada possa ser **corretamente** classificada como oração subordinada adjetiva.

- a.  Acontece que eu não vou!
- b.  Peço que você saia da sala.
- c.  Chegamos quando amanhecia.
- d.  Amigo que mente não merece confiança!
- e.  É uma pena que essa novela tenha acabado.

6. Assinale a alternativa em que a colocação pronominal está **correta**, de acordo com a norma-padrão.

- a.  Isso me traz lembranças felizes!
- b.  Não deixe-se abater por causa disso!
- c.  Talvez sirvam-nos peixe hoje no almoço.
- d.  É claro que trata-se de um equívoco.
- e.  Se sente imediatamente aqui!

## 7. Analise a frase abaixo:

..... dias que Marina não voltava ..... casa de seus pais. Afinal encontraram-se cara ..... cara com ela. Estavam nervosos, ..... espera de uma explicação para esta longa ausência!

Assinale a alternativa que completa **correta** e sequencialmente as lacunas do texto.

- a.  A • a • à • à
- b.  À • a • à • à
- c.  À • a • a • a
- d.  Há • à • a • à
- e.  Há • a • à • à

8. Assinale a alternativa **correta** conforme a norma-padrão.

- a.  Muito obrigada, disse-me o manobrista.
- b.  Ela estava meio nervosa, depois relaxou.
- c.  Eles mesmo vieram nos pedir desculpas.
- d.  Proibido a entrada de hóspedes em trajés de banho.
- e.  Havia menas coisas para comprar neste novo bazar.

## 9. Relacione as frases da coluna 1 com seus respectivos vícios de linguagem.

**Coluna 1** Frases

1. O professor disse que só falta seis alunos.
2. Ela pagou muito caro pelo concerto do relógio.
3. Chove,vamos entrar para dentro do teatro.

**Coluna 2** Vícios de linguagem

- ( ) Pleonasmio Vicioso
- ( ) Barbarismo
- ( ) Solecismo

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

- a.  1 • 2 • 3
- b.  2 • 1 • 3
- c.  2 • 3 • 1
- d.  3 • 1 • 2
- e.  3 • 2 • 1

10. Assinale a alternativa em que a concordância verbal está **correta**.

- a.  São zero hora em São Paulo.
- b.  Faz três meses que não a via.
- c.  Ou ele ou você ganharão o prêmio.
- d.  Os Estados Unidos invadiu o Iraque.
- e.  Mais de uma das candidatas se entreolhou com espanto.

**Conhecimentos Atuais**

5 questões

11. Aproximadamente 71% da superfície terrestre é coberta por água. Dessas águas, 97,5% fazem parte do grande oceano, subdividido em áreas menores, que banham os 6 continentes existentes.

Assinale a alternativa **correta** sobre a distribuição e extensão dos continentes e oceanos.

- a.  O maior continente é o asiático, sendo banhado pelos oceanos Pacífico e Índico.
- b.  O maior continente é o africano, banhado unicamente pelo oceano Índico.
- c.  Os continentes encontrados no planeta são cinco (América, Ásia, Europa, África e Oceania).
- d.  O Brasil é banhado pelo oceano Atlântico, sendo o terceiro maior oceano em extensão.
- e.  Entre todos os oceanos, o que possui a maior área é o Pacífico e o menor de todos é o Glacial Ártico.

12. Atualmente milhões de pessoas vivem fora de seu país de origem, sendo estes imigrantes ou refugiados.

Assinale a alternativa **correta** em relação ao assunto.

- a.  Sendo a maior potência econômica do mundo, os Estados Unidos são o destino de milhares de refugiados, os quais tentam ultrapassar suas fronteiras muitas vezes de forma ilegal.
- b.  Os refugiados são acolhidos em todos os países da América do Sul, não apresentando dificuldades durante seu processo de instalação.
- c.  No geral, refugiados vivem em bairros periféricos e trabalham em empregos precários; porém, sua grande maioria possui nível superior.
- d.  No Brasil, o número de refugiados é mínimo, tendo em vista que as fronteiras brasileiras são fiscalizadas diariamente.
- e.  Não há refugiados em países subdesenvolvidos e emergentes.

**13.** A Organização das Nações Unidas foi criada no final da Segunda Guerra Mundial, traçando como objetivo principal o estabelecimento da paz entre nações e a segurança mundial.

Assinale a alternativa **correta** sobre a ONU e a Ordem Mundial.

- a.  Os países permanentes da ONU são: Estados Unidos, Alemanha, Inglaterra e Rússia.
- b.  A Assembleia Geral é composta por todos os países-membros da Organização, reunindo-se uma vez ao ano.
- c.  O Conselho de Segurança é composto apenas pelos membros permanentes, todos com direito de veto.
- d.  A Assembleia Geral é o único órgão dentro da ONU com poder absoluto de autorizar a intervenção militar em um país.
- e.  A sede oficial da ONU encontra-se em Washington. Em seu período de fundação a organização contava com 41 Estados-membros.

**14.** Observando a importância das Organizações Internacionais e Intergovernamental Regional no cenário mundial, assinale a alternativa **correta**.

- a.  A Organização Mundial do Comércio (OMC) possui como objetivo o financiamento para governos que buscam o investimento em áreas sociais.
- b.  O MERCOSUL (Mercado Comum do Sul) é composto por Brasil, Argentina, Paraguai, Uruguai e Equador. O objetivo principal desse bloco econômico é abertura comercial.
- c.  A OTAN (Organização do Tratado do Atlântico Norte) foi criada sob liderança da Rússia (antiga União Soviética) para se contrapor aos Estados Unidos e ao mundo capitalista.
- d.  O FMI (Fundo Monetário Internacional) possui, oficialmente, como objetivo principal, a promoção e cooperação econômica em escala global a partir da estabilidade financeira e relações comerciais internacionais.
- e.  A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é uma organização internacional composta por 38 países membros, entre eles o Brasil, admitido em fevereiro de 2016.

**15.** Santa Catarina é o menor Estado do sul do país, sendo dividido em 8 principais regiões. No litoral norte do Estado, localiza-se o município de Balneário Camboriú.

Assinale a alternativa **correta** sobre o Estado e o município catarinense citados.

- a.  Balneário Camboriú apresenta poucas atrações turísticas, ocasionando um PIB insatisfatório e mal distribuído.
- b.  Santa Catarina possui uma população de 3,5 milhões de habitantes, onde a maior porcentagem instala-se no oeste do Estado.
- c.  O Estado de Santa Catarina localiza-se no centro geográfico das regiões que apresentam maior desempenho econômico do Brasil, assim como em uma posição privilegiada no Mercosul.
- d.  Balneário Camboriú possui 15 principais praias, atraindo a visita de um grande número de turistas em períodos de temporada.
- e.  Balneário Camboriú localiza-se na porção Sul do Estado de Santa Catarina, afastada do litoral.

## Conhecimentos Específicos

25 questões

**16.** Assinale a alternativa que indica **corretamente** as orientações necessárias para um telefonista atender ligações.

- a.  Informar nome e cargo e saudação corriqueira com frases comuns à região.
- b.  Utilizar a saudação pertinente ao horário de atendimento e aguardar em silêncio.
- c.  Aguardar quatro toques para atender, utilizar a saudação pertinente conforme o horário de atendimento e perguntar em que pode ser útil.
- d.  Informar o nome da organização e utilizar expressões de uso comum, como *Alô* e *Pois não?*
- e.  Informar nome da organização, nome e a saudação pertinente ao horário de atendimento.

17. Durante os atendimentos, o ocupante do cargo de telefonista no funcionalismo público deve:

- a.  Ouvir o interlocutor com atenção, processando as informações recebidas e efetuando perguntas esclarecedoras.
- b.  Ser cortês, demonstrar interesse e utilizar linguagem tão coloquial quanto à do interlocutor.
- c.  Optar por utilizar termos corriqueiros e de fácil entendimento por parte do público em geral, como *Quem gostaria?*.
- d.  Transmitir recados escritos utilizando os códigos e abreviaturas constantes no manual de atendimento da organização.
- e.  Manter distância e impessoalidade exigidas dos servidores públicos, sem agradecer pela ligação ou se despedir.

18. Uma das funções do telefonista é transferir ligações. Uma vez identificado para qual ramal transferir a ligação, o telefonista deve:

- a.  Transferir a ligação imediatamente após identificar o ramal.
- b.  Encerrar a ligação, caso não seja atendida no outro setor.
- c.  Aguardar dois toques no ramal e transferir automaticamente a ligação.
- d.  Aguardar até que a ligação seja atendida para informar brevemente seu setor, nome e resumo do assunto da ligação antes de completar a transferência.
- e.  Caso o ramal pretendido esteja ocupado, solicitar que o interlocutor tente novamente mais tarde para liberar a linha.

19. Analise a frase abaixo:

Para fazer uma chamada .....  
deveremos digitar os números na seguinte ordem:  
0 + ..... + ..... +  
número do telefone.

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

- a.  intermunicipal • 00 • cód. DDD
- b.  interestadual • cód. do PABX • cód. DDD
- c.  interurbana • cód. da operadora • cód. DDD
- d.  a cobrar • cód. 9 • cód. DDD
- e.  a distância • cód. DDD • cód. da operadora

20. Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma das possibilidades de ligação local.

- a.  Ligação de fixo para celular, realizada quando o código de discagem direta a cobrar do fixo não é o mesmo da área em que o celular está registrado.
- b.  Ligação de fixo para fixo, realizada quando os dois terminais estão em uma mesma área de numeração fechada.
- c.  Ligação de celular para fixo, realizada quando o código de discagem direta a distância do fixo é o mesmo da operadora do celular.
- d.  Ligação de fixo para fixo, realizada quando os dois terminais pertencem à mesma instituição.
- e.  Ligação de celular para celular, realizada quando o número que faz a chamada é da mesma operadora em que o celular chamado está registrado.

21. Em caso de defeito na aparelhagem, um profissional telefonista deverá deter algumas informações para repassar à área técnica.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** exemplos dessas informações.

- a.  Tipo, marca e modelo do aparelho, localização de ramais (fixos, semifixos e avulsos), número-teste.
- b.  Tipo, marca e modelo do aparelho, número da chefia imediata, quantidade e localização de ramais (automáticos, semiautomáticos e privados), linha-tronco.
- c.  Tipo, marca e modelo do aparelho, quantidade de ramais (privilegiados, semiprivilegiados e restritos), número-piloto.
- d.  Tipo, marca, modelo e senha do aparelho, lista de ramais, número da assistência técnica, número-fonte.
- e.  Tipo, marca, modelo e senha de acesso remoto do aparelho, localização de ramais, (privilegiados, semiprivilegiados e restritos), código da linha-tronco.

**22.** Uma central telefônica que opera com o sistema PABX IP utiliza uma tecnologia de voz sobre protocolo de internet (VoIP) para converter a voz em pacotes de dados e realizar as ligações, resultando em redução de custos e praticidade para as organizações que o adotam.

Identifique abaixo outras possibilidades de central telefônica existentes:

1. PABX analógico.
2. PABX híbrido.
3. PABX articulado.
4. PABX na nuvem.
5. PABX roteado.

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

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

**23.** Um dos servidores da Prefeitura precisa realizar uma chamada do Brasil para a Argentina e pede que você faça a ligação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **correta** de códigos para efetuar uma ligação internacional.

- a.  00 + Cód. da operadora de telefonia + Cód. do país + Cód. de área (se existir) + Número do telefone.
- b.  0 + 00 + Cód. do país + Número do telefone.
- c.  00 + 90 + Cód. do país + Cód. de área (se existir) + Número do telefone.
- d.  90 + 00 + Cód. da operadora de telefonia + Cód. do país + Cód. de área (se existir) + Número do telefone.
- e.  0 + Cód. do país + Cód. de área (se existir) + Número do telefone.

**24.** Um scanner é um aparelho de entrada de dados no computador que torna pontos de imagens, fotografias ou textos em uma imagem digitalizada no computador.

Considerando que existem dois tipos de scanners, assinale a alternativa que apresenta informações **corretas** sobre digitalização de documentos.

- a.  Um scanner de mão é facilmente trocado de mesa para realizar o movimento de varredura de uma folha contendo imagens ou textos posicionada em sua superfície para digitalizar seu conteúdo.
- b.  As impressoras multifuncionais se tornaram obsoletas após a disseminação dos scanners.
- c.  Por ser portátil e leve, o scanner de mão pode ser acoplado a uma impressora para somar a ela sua função de digitalização de documentos.
- d.  A principal diferença entre o scanner de mesa e o scanner de mão é que o de mesa fica conectado ao computador e o de mão é portátil.
- e.  Um scanner de mesa realiza o movimento de varredura de uma folha contendo imagens ou textos posicionada em sua superfície para digitalizar seu conteúdo.

**25.** Assinale a alternativa que indica **corretamente** o nome do software de edição de textos que salva arquivos nativos nos formatos .doc e .docx.

- a.  WordPress
- b.  LibreOffice
- c.  Google Docs
- d.  Microsoft Word
- e.  Microsoft Docs

**26.** Assinale a alternativa que informa **corretamente** a função identificadora do número do telefone do chamador cuja sigla é BINA.

- a.  "B" identifica número de "A".
- b.  "A" identifica número de "B".
- c.  "A" identifica números recebidos.
- d.  "A" identifica números efetuados.
- e.  "B" identifica números transferidos.

27. A recepção de mensagens telefônicas pelo telefonista costuma ser o primeiro contato do público com a organização e contribuirá para que a imagem formada a seu respeito seja positiva ou negativa.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** características positivas de recepção e transmissão de mensagens telefônicas.

- a.  Demonstrar eficiência transferindo rapidamente as ligações para que o setor pertinente preste informações.
- b.  Utilizar um tom de voz claro, calmo e interessado, mantendo uma atitude profissional e orientada para soluções.
- c.  Adotar o mesmo tom de voz do interlocutor para estimular empatia e evitar abusos caso ele esteja alterado.
- d.  Atender e transferir as ligações utilizando tom profissional de poucas palavras, tanto com o público externo, quanto com o público interno da organização.
- e.  Na recepção, ao identificar que se trata de um assunto sigiloso, é preciso transferir a ligação pelos ramais criptografados pré-definidos.

28. Assinale a alternativa que indica **corretamente** uma atitude que demonstra um bom atendimento telefônico esperado por telefonistas de uma organização pública:

- a.  Capacidade de repassar o problema.
- b.  Linguagem informal.
- c.  Foco na solução.
- d.  Criticar a instituição para gerar empatia.
- e.  Manter uma postura defensiva.

29. O serviço local, o serviço de longa distância nacional e o serviço de longa distância internacional são modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), destinado ao uso do público em geral.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** um código de serviço de apoio ao STFC.

- a.  102
- b.  130
- c.  133+1
- d.  133+2
- e.  151

30. Conhecer atalhos nos teclados pode ser um recurso útil ao digitar textos de documentos e/ou de recados.

Relacione os atalhos a suas funções e escolha a opção que apresenta a alternativa correta.

#### Coluna 1 Atalho

- 1. Ctrl + b
- 2. Ctrl + p
- 3. Ctrl + t
- 4. Ctrl + x

#### Coluna 2 Função

- ( ) Recortar
- ( ) Salvar o arquivo
- ( ) Imprimir o arquivo
- ( ) Selecionar o documento inteiro

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

- a.  1•2•3•4
- b.  1•4•2•3
- c.  3•2•1•4
- d.  4•1•2•3
- e.  4•1•3•2

31. Documentos digitalizados são salvos no formato Portable Document Format (PDF).

Assinale a alternativa que informa **corretamente** uma das vantagens de salvar documentos digitalizados no formato PDF.

- a.  Um arquivo no formato PDF não pode ser convertido em outros formatos.
- b.  O formato PDF é mais seguro, pois não pode ser comprimido ou alterado.
- c.  Arquivos em formato PDF são facilmente alterados em editores de texto.
- d.  Só é possível converter arquivos JPG em PDF utilizando um scanner de mesa.
- e.  É possível proteger arquivos no formato PDF com senha.

32. Os teclados de computadores de mesa (desktops) possuem agrupamentos de teclas e estão divididos em cinco partes.

Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** três dessas cinco divisões dos teclados.

- a.  Teclas de sistema operacional, teclado alfabético e teclado numérico.
- b.  Teclado alfanumérico, teclado numérico e teclado de transição.
- c.  Teclas de função, teclado alfanumérico e teclas de controle.
- d.  Teclas de siglas, teclas de troca de caracteres e teclado alfanumérico.
- e.  Teclado alfabético, teclas de formatação e teclas de controle.

33. Há algumas virtudes básicas profissionais, dentre elas o sigilo, definido como um compromisso de honra.

Assinale a alternativa que trata **corretamente** do sigilo necessário às atividades laborais do telefonista.

- a.  O nível de sigilo esperado nas ligações telefônicas deve ser decidido pelas chefias imediatas e constar no manual de procedimentos internos da organização.
- b.  A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta leve, sujeita ao Regimento Interno de cada organização.
- c.  A quebra de sigilo nas ligações telefônicas só é considerada uma falta grave se o telefonista houver assinado Termo de Confidencialidade.
- d.  A quebra de sigilo nas ligações telefônicas é considerada uma falta grave, sujeita às penalidades legais.
- e.  Para decidir o nível de sigilo com que deve tratar as informações das ligações telefônicas, o telefonista deve utilizar perguntas padrão constantes no manual de atendimento da organização.

34. Em relação à transferência de chamadas em um PABX que utiliza a tecnologia de transmissão de voz sobre protocolo de Internet, é **correto** afirmar que:

- a.  O código 'tecla "Transf" + número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação' permite que a chamada ativa fique em espera.
- b.  O código 'tecla "Transf" + número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação' permite que a chamada ativa seja transferida automaticamente.
- c.  O código 'tecla "Transf" + tecla "Cega" + número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação' permite que a chamada seja transferida para o primeiro ramal disponível.
- d.  O código 'tecla "Transf" + tecla "Conf" + números de dois a quatro ramais' permite que a chamada seja transferida no modo de conferência.
- e.  O código 'tecla "Cega" + tecla "Transf" + número do ramal para o qual se deseja transferir a ligação' permite que a chamada seja transferida automaticamente.

35. Em um PABX VoIP, o serviço que permite a utilização das credenciais de um ramal com privilégios em outros aparelhos VoIP para completar chamadas é chamado de:

- a.  Voiping.
- b.  Roaming.
- c.  TransferCalling.
- d.  PrivilegedCalling.
- e.  InterCalling.

36. Assinale a alternativa que apresenta **corretamente** obrigações do empregador para ajudar a prevenir defeitos na aparelhagem dos profissionais telefonistas.

- a.  Oferecer equipamentos em comodato ao(à) telefonista, que deve devolvê-los ao fim do exercício fiscal.
- b.  Regular a intensidade do nível sonoro para que seja a mesma para todos(as) os(as) profissionais.
- c.  Aguardar laudo da equipe técnica para realizar substituição do(s) aparelho(s) com irregularidade de funcionamento.
- d.  Garantir manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, conforme recomendações dos fabricantes.
- e.  Manter dispositivos de operação e controle em local específico e de acesso limitado.

37. Assinale a alternativa que apresenta **apenas** exemplos de posturas inadequadas no atendimento de chamadas telefônicas.

- a.  Proatividade, agilidade e apego demasiado às normas
- b.  Maleabilidade, simpatia e atenção
- c.  Cortesia, disponibilidade e efusividade
- d.  Presteza, precipitação e efetividade
- e.  Apatia, desdém e robotismo

38. São consideradas técnicas corretas de recepção de mensagens telefônicas:

1. Manter a concentração, captando as ideias que o interlocutor busca transmitir e fazendo perguntas esclarecedoras.
2. Interromper ao entender o que o interlocutor deseja e transferir a chamada agilizando o tratamento da informações.
3. Ouvir com atenção e calma, alternando entre ouvir e falar. Ao falar, utilizar tom de voz aberta e clara, com boa dicção.
4. Inferir o que o interlocutor precisa e apresentar soluções rápidas, evitando transferir a ligação.
5. Anotar pontos importantes, como o nome do interlocutor, e informações que possam ser necessárias para elaboração de recados.

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

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

39. Assinale a alternativa **correta** sobre como verificar informações para elaborar recados.

- a.  A ordem das informações recebidas deve obedecer ao checklist de atendimento da instituição.
- b.  Revise brevemente as informações recebidas com o interlocutor.
- c.  Explique que o recado será transcrito na íntegra e peça que o interlocutor fale pausadamente e/ou repita as falas.
- d.  Solicite que as informações sejam confirmadas imediatamente após o interlocutor, corrigindo-o caso necessário.
- e.  Ao identificar um assunto sigiloso, transfira a ligação para o ramal criptografado e peça que o interlocutor grave a mensagem.

40. O atendimento telefônico ao público demanda mais concentração do que o atendimento presencial e o profissional que o realiza pode cometer falhas.

Assinale a alternativa que indica **corretamente** como lidar com erros e problemas no atendimento telefônico:

- a.  Justifique porque errou sem entrar em detalhes que possam prejudicar a instituição e transfira a ligação à chefia imediata.
- b.  Não tente corrigir erros imediatamente para evitar aumentar o problema. Coloque a ligação em espera e busque orientação.
- c.  Ao identificar um problema ocasionado por outro setor, repasse os contatos da Ouvidoria e oriente a pessoa a procurá-la.
- d.  Quando notar que não errou e que a reclamação é improcedente, peça para retornar a ligação e peça orientação à chefia imediata.
- e.  Na impossibilidade de corrigir o erro, informe quando e como ele será corrigido.

Utilize a grade ao lado para anotar as suas respostas.

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



## GRADE DE RESPOSTAS

1		SM13 Telefonista	21	
2			22	
3			23	
4			24	
5			25	
6			26	
7			27	
8			28	
9			29	
10			30	
11			31	
12			32	
13			33	
14			34	
15			35	
16			36	
17			37	
18			38	
19			39	
20			40	

PREFEITURA  
**BALNEÁRIO  
CAMBORIÚ**

**CONCURSO  
PÚBLICO**

Secretaria de  
Gestão Administrativa

EDITAL 006/2022



FUNDAÇÃO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICOS

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