

# OPERADOR DE TELEMARKETING

## Leia atentamente as instruções abaixo

### 1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:

- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

### 2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;

- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

#### SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

**LÍNGUA PORTUGUESA**  
**TEXTO**

As equipes precisam ser formadas e desenvolvidas para que possam florescer e se multiplicar na organização. A organização precisa ajudar o processo com uma estrutura orgânica e com uma cultura democrática e participativa. No trabalho de equipe, é importante eliminar as diferenças hierárquicas e os interesses específicos de cada departamento, proporcionando uma predisposição sadia para a criatividade e inovação.

As equipes devem ser coordenadas por um especialista ou consultor, cuja a atuação varia enormemente. Consultor e membros da equipe devem procurar eliminar as barreiras interpessoais de comunicação pelo esclarecimento e compreensão de suas causas. Nesse sentido, é necessário encontrar o ponto em que a colaboração seja considerada frutífera, alcançada por meio de críticas recíprocas entre os envolvidos nesse processo como uma porta que se abre para o novo.

A coordenação é considerada de suma importância para a compreensão dos processos internos e o estabelecimento de metas e objetivos, fornecendo subsídios para que a equipe evolua e consiga quebrar paradigmas, alcançando resultados mais concernentes ao almejado.

Texto extraído e adaptado de MATOS, F. G.; CHIAVENATO, I. **Visão e ação estratégica**. São Paulo: Makron Books, 2019.

**QUESTÃO 01**

Após ter lido o texto supracitado, é pertinente asseverar:

- (A) O trabalho do consultor é análogo ao trabalho do especialista.
- (B) A departamentalização corrobora para a construção de um cultura democrática e participativa.
- (C) A compreensão das causas responsáveis pelos problemas que interferem no processo de comunicação é uma tarefa específica da coordenação.
- (D) O tipo de estrutura organizacional influencia a capacidade criativa e inovativa dos envolvidos.
- (E) A quebra de paradigmas depende da predisposição que o indivíduo possui em relação a uma situação diferente das habituais.

**QUESTÃO 02**

De acordo com o texto, qual o papel desempenhado pelas críticas?

- (A) prejudicial
- (B) agravativo
- (C) neutro
- (D) improlífero
- (E) corroborativo

**QUESTÃO 03**

Sobre a formação de equipes, é incorreto afirmar:

- (A) A coordenação das equipes pode ser realizada por um especialista ou consultor.
- (B) Não é possível potencializar a formação das equipes.
- (C) O trabalho em equipe deve ser realizado de forma global.
- (D) Uma estrutura orgânica é caracterizada por uma postura democrática e menos departamentalizada.
- (E) Por meio do compartilhamento de ideias contrárias, entre os membros da equipe e a coordenação, é possível encontrar o eixo, no qual a colaboração é responsável por verter os resultados esperados.

### QUESTÃO 04

Releia o segundo parágrafo. Nele, você encontrará uma figura de linguagem, classifique-a:

- (A) eufemismo
- (B) metonímia
- (C) símile
- (D) sinestesia
- (E) perífrase

### QUESTÃO 05

Seguindo a proposta apresentada pelo texto, marque a alternativa que a mudança de uma palavra por seu sinônimo ou antônimo alterou a ideia central transmitida pelo autor.

- (A) No trabalho de equipe, é importante dirimir as diferenças hierárquicas e os interesses característicos de cada departamento.
- (B) A coordenação é considerada imprescindível para a compreensão dos processos internos e a definição de metas e objetivos, fornecendo subsídios para que a equipe evolva.
- (C) Consultor e membros da equipe devem procurar eliminar as barreiras interpessoais de comunicação pela dilucidação e apreensão de suas causas.
- (D) As equipes devem ser coordenadas por um especialista ou consultor, cuja atuação modifica substancialmente.
- (E) A coordenação fornece subsídios para que a equipe progrida e consiga avigorar paradigmas, alcançando resultados mais concernentes ao almejado.

### QUESTÃO 06

No texto, aparece a seguinte expressão: “As equipes precisam ser formadas e desenvolvidas[...]”. A seguir foi feita a conjugação do verbo precisar. Marque a alternativa incorreta.

- (A) As equipes precisarão ser formadas e desenvolvidas. (Futuro do Presente do Indicativo)
- (B) As equipes precisavam ser formadas e desenvolvidas. (Pretérito Imperfeito do Indicativo)
- (C) As equipes precisaram ser formadas e desenvolvidas. (Pretérito Mais-que-Perfeito do Indicativo)
- (D) As equipes precisariam ser formadas e desenvolvidas. (Pretérito Imperfeito do Subjuntivo)
- (E) Quando as equipes precisarem ser formadas e desenvolvidas. (Futuro do Subjuntivo)

### QUESTÃO 07

Releia o segundo parágrafo. Nele, propositalmente, há uma situação na qual o uso do artigo não está de acordo com as normas gramaticais, ou seja, ele não deveria ter sido empregado. Qual a regra gramatical que explicaria o erro encontrado?

- (A) Não é correto empregar artigos definidos depois do pronome.
- (B) O emprego do artigo definido feminino plural possui um erro de concordância nominal.
- (C) Não é correto empregar artigos definidos após preposição.
- (D) O artigo indefinido feminino singular possui um erro de concordância nominal.
- (E) Não é correto empregar artigos definidos após verbos no infinitivo.

### QUESTÃO 08

Leia os enunciados posteriores e marque a opção que há um erro de emprego do vocábulo "mesmo" que possui diferentes funções gramaticais, tais como: advérbio, adjetivo, substantivo e pronome.

- (A) Antes de entrar no elevador, confira se o mesmo está parado no respectivo andar.
- (B) Ele mesmo resolveu o defeito do computador.
- (C) O mesmo que eu dei a ela, também dei a você.
- (D) Comprar ou alugar, dá no mesmo.
- (E) Mesmo triste, não parava de sorrir.

### QUESTÃO 09

Destaque a opção que não apresenta erro de regência verbal.

- (A) Que tal assistirmos o filme?
- (B) Aspirou o cargo do seu colega na empresa.
- (C) Ele sempre assistiu pessoas necessitadas.
- (D) Prefiro salgado à doce.
- (E) Esqueci do meu remédio.

### QUESTÃO 10

Marque a alternativa correta, em relação à colocação pronominal.

- (A) Não era minha intenção te ferir.
- (B) Identificaram dois assaltantes que encontravam-se foragidos.
- (C) Se eu conseguir uma promoção, me mudo para uma casa maior.
- (D) Se não fossem meus compromissos, ia te acompanhar nesse passeio.
- (E) Fi-lo porque não tinha outra opção.

### MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO QUESTÃO 11

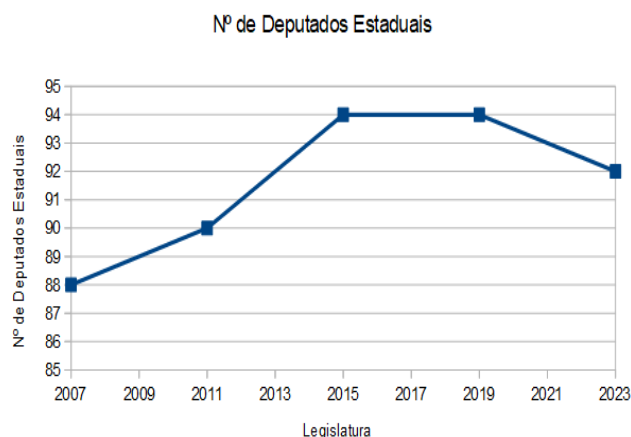
Uma jovem recebeu flores de um admirador secreto. No primeiro dia, foram três rosas; no segundo dia, nove; no terceiro, ela recebeu vinte e sete flores e no quarto dia, outras oitenta e uma. Seguindo a sequência, quantas rosas a jovem receberá no quinto dia?

- (A) 108
- (B) 135
- (C) 162
- (D) 189
- (E) 243

### QUESTÃO 12

A Constituição Federal prevê que o número de deputados estaduais "corresponderá ao triplo da representação do Estado na Câmara dos Deputados e, atingido o número de trinta e seis, será acrescido de tantos quantos forem os Deputados Federais acima de doze." Assim, considerando o gráfico abaixo, que representa o número de deputados estaduais de determinado estado em cinco legislaturas diferentes, qual será o número de deputados federais na legislatura onde havia menos congressistas?

Caso necessário, utilize a seguinte equação:  $N^{\circ} \text{ Dep. Est.} = 36 + (N^{\circ} \text{ Dep. Fed.} - 12)$



- (A) 60
- (B) 62
- (C) 64
- (D) 66
- (E) 68

**QUESTÃO 13**

Uma piscina foi construída de maneira que a superfície da água forme um quadrado de área 64 metros quadrados. Qual será o perímetro, em centímetros, da superfície da água desta piscina?

- (A) 64
- (B) 640
- (C) 1.280
- (D) 3.200
- (E) 12.800

**QUESTÃO 14**

O Código Florestal prevê que toda propriedade rural deverá reservar parte do terreno para instituição de uma área de reserva legal. Considerando que, para terrenos incluídos na chamada Amazônia legal, são exigidas as seguintes frações de reserva legal: 80% (oitenta por cento) para área de florestas, 35% (trinta e cinco por cento) para área de cerrado e 20% (vinte por cento) para área de campos gerais, e considerando a tabela abaixo, onde consta, entre outras informações, a área reservada pelo proprietário para a reserva legal, quais dos imóveis respeitou a previsão legal?

	Tipo de vegetação	Área total	Área reservada
<b>A</b>	Floresta	10.000m <sup>2</sup>	7.000m <sup>2</sup>
<b>B</b>	Campos gerais	150.000m <sup>2</sup>	20.000m <sup>2</sup>
<b>C</b>	Cerrado	200.000m <sup>2</sup>	80.000m <sup>2</sup>

- (A) Apenas A
- (B) Apenas B
- (C) Apenas C
- (D) Tanto A quanto B
- (E) Tanto A quanto C

**QUESTÃO 15**

Um construtor deseja cobrir uma parede com azulejos. Cada peça do revestimento tem vinte centímetros de altura e quinze centímetros de largura. Desprezando-se o espaço necessário para colocação de rejunte, quantas peças de azulejo serão necessárias para cobrir toda uma parede que possui três metros de altura e quatro metros e meio de largura, considerando que as peças de revestimento serão colocadas em pé?

- (A) 300
- (B) 350
- (C) 400
- (D) 450
- (E) 500

**QUESTÃO 16**

Determine o mínimo múltiplo comum – MMC – dos números 12, 48 e 64.

- (A) 154
- (B) 162
- (C) 188
- (D) 192
- (E) 198

**QUESTÃO 17**

Considere que um ano possui 52 (cinquenta e duas) semanas. Se um sentenciado é condenado ao cumprimento da pena de prestação de serviços à comunidade pelo prazo de 03 (três) anos, à razão de sete horas de trabalho por semana de condenação, por quantas horas deverá ele prestar serviços para cumprir integralmente sua pena? Desconsidere eventual ano bissexto na resolução do problema.

- (A) 1.000
- (B) 1.041
- (C) 1.092
- (D) 1.133
- (E) 1.174

**QUESTÃO 18**

Um criminoso está sendo processado pela prática de furto qualificado, infração penal que prevê pena de 02 (dois) anos de reclusão. Considerando que o juiz do caso reconheceu a forma tentada do delito, diminuindo a pena do criminoso em  $1/3$  (um terço), qual a pena efetivamente aplicada após a redução?

- (A) 12 meses
- (B) 14 meses
- (C) 16 meses
- (D) 18 meses
- (E) 20 meses

**QUESTÃO 19**

Considerando que um sobrado, em determinado horário do dia, forma no solo uma sombra com comprimento de seis metros, e que a distância – em linha reta – entre o final da sombra e o topo do prédio é de dez metros, qual a altura do imóvel, em metros? Considere que o sobrado, a sombra e a linha que liga o final da sombra ao topo do imóvel formam um triângulo retângulo.

- (A) 7
- (B) 8
- (C) 9
- (D) 10
- (E) 11

**QUESTÃO 20**

O Código Civil prevê que, para modificação do contrato social de uma sociedade limitada, é necessária a aprovação de  $3/4$  (três quartos) do capital social da empresa. Considerando que, numa assembleia, estejam presentes 160 (cento e sessenta) sócios, todos titulares da mesma fração do capital social, qual deve ser o número mínimo de votos para aprovar a alteração do contrato social?

- (A) 80
- (B) 90
- (C) 100
- (D) 120
- (E) 140

**NOÇÕES DE INFORMÁTICA  
QUESTÃO 21**

Qual a função correta para calcular a média de um conjunto de valores no MS-Excel 2016?

- (A) MEDIAN(valores)
- (B) SE(valores)
- (C) MEAN(valores)
- (D) AVERAGE(valores)
- (E) SUM(valores)

**QUESTÃO 22**

Qual é a sintaxe da função SE no MS-Excel 2016?

- (A) SE(condição, se verdadeiro, se falso)
- (B) SE(se verdadeiro, se falso, condição)
- (C) SE(condição, resultado, resultado)
- (D) SE(condição, se falso, se verdadeiro)
- (E) SE(condição, resultado, se falso)

**QUESTÃO 23**

O que é um slide no MS-PowerPoint 2016?

- (A) É um gráfico ou imagem que é inserido em um documento;
- (B) É uma página separada que pode conter imagens, texto, formatação, efeitos de transição e animação;
- (C) É uma caixa de diálogo que abre quando você seleciona "Novo Slide" na barra de ferramentas;
- (D) É uma caixa de ferramentas que abre quando você seleciona "Slide Show" no menu iniciar;
- (E) É um documento salvo com extensão. pptc.

---

### QUESTÃO 24

---

Qual é o conceito de linhas e colunas no MS-Excel 2016?

- (A) Uma linha é um espaço de trabalho vertical para escrever dados, enquanto uma coluna é um espaço de trabalho horizontal para escrever dados.
- (B) Uma linha é uma área da planilha que se estende do topo para baixo, enquanto uma coluna é uma área da planilha que se estende da esquerda para a direita.
- (C) Uma linha é uma sequência de caracteres que se estende do topo para baixo, enquanto uma coluna é uma sequência de caracteres que se estende da esquerda para a direita.
- (D) Uma linha é um conjunto de dados que se estende do topo para baixo, enquanto uma coluna é um conjunto de dados que se estende da esquerda para a direita.
- (E) Uma linha é uma linha de código que se estende do topo para baixo, enquanto uma coluna é uma linha de código que se estende da esquerda para a direita.

---

### QUESTÃO 25

---

O que são células no MS-Excel 2016?

- (A) Uma célula é um espaço individual na planilha, identificado por uma coluna e uma linha, que contém dados, fórmulas, imagens ou gráficos.
- (B) Uma célula é um espaço individual na planilha, identificado por uma coluna e uma linha, que contém números, apenas.
- (C) Uma célula é um espaço individual na planilha, identificado por uma linha, que contém dados, fórmulas, imagens ou gráficos.
- (D) Uma célula é um espaço individual na planilha, identificado por uma coluna, que contém números.
- (E) Uma célula é um espaço individual na planilha, identificado por uma coluna, que contém dados, fórmulas, imagens ou gráficos.

---

### QUESTÃO 26

---

Qual é o atalho do MS-Windows 7 para cancelar a tarefa atual?

- (A) Enter
- (B) Esc
- (C) Ctrl + Shift + Esc
- (D) Ctrl + Shift
- (E) Shift + F5

---

### QUESTÃO 27

---

Qual é o atalho do MS-Windows 7 para bloquear o computador ou trocar de usuário?

- (A) Tecla do logotipo do Windows + L
- (B) Tecla do logotipo do Windows + R
- (C) Tecla do logotipo do Windows + F
- (D) Tecla do logotipo do Windows + E
- (E) Tecla do logotipo do Windows + M

---

### QUESTÃO 28

---

Qual é a finalidade da ferramenta "Preenchimento Automático" em tabelas no MS-Word 2016?

- (A) Adicionar uma imagem de plano de fundo na tabela.
- (B) Copiar células selecionadas de uma parte da tabela para outra.
- (C) Calcular e exibir a soma dos valores em uma coluna.
- (D) Inserir uma fórmula em uma célula que calcule valores com base em outras células.
- (E) Preencher automaticamente o conteúdo das células com base no conteúdo das células adjacentes.

---

### QUESTÃO 29

---

Qual função do MS-Excel 2016 é usada para retornar um valor se uma condição for verdadeira e outro valor se for falsa?

- (A) SOMA
- (B) SE
- (C) PROCV
- (D) CORRESP
- (E) ESCOLHER

### QUESTÃO 30

Qual função do MS-Excel 2016 retorna verdadeiro se todos os argumentos forem verdadeiros?

- (A) SEERRO
- (B) SENÃODISP
- (C) FALSO
- (D) BYROW
- (E) E

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

#### QUESTÃO 31

Autenticidade é uma medida de segurança da Leia as asserções posteriores e assinale a alternativa incorreta.

- (A) PABX pode ser traduzido como “troca automática de ramais privados”.
- (B) A função do PABX difere da função do PBX.
- (C) O PABX pode ser entendido como uma minicentral telefônica inserida dentro da estrutura interna organizacional que, por meio da automatização, gerencia as chamadas internas entre as diferentes linhas telefônicas.
- (D) O PBX é um dispositivo manual que necessita da ação humana em sua operação.
- (E) O PABX cria uma rede simplificada para o usuário, possibilitando a conexão direta com diferentes ramais, a partir dos quatro números finais de um telefone.

#### QUESTÃO 32

As seguir, foram contextualizadas algumas das siglas que estão presentes no cotidiano do operador de telemarketing. Assinale a alternativa que a contextualização não condiz com a respectiva sigla.

- (A) ANI - serve para mostrar o número do telefone que realizou a ligação.
- (B) BLENDED – operação na qual o agente tanto recebe como realiza chamadas ao cliente.
- (C) BACK OFFICE - ato de ligar de volta para a pessoa que contatou a central de atendimento.
- (D) DACK - sistema telefônico que recebe chamadas e as distribui para os atendentes mais adequados àquela situação ou problema específico.
- (E) FAC - lista com as perguntas mais comuns e a respectiva orientação ou resposta.

### QUESTÃO 33

Há certas habilidades que corroboram para melhorar o atendimento telefônico, relativas à capacidade de comunicação, com ênfase para a voz. Leia as asserções seguintes e marque a única alternativa verdadeira.

- (A) O ponto central é o cuidado com a comunicação, em que o papel do emissor se sobressai em relação ao receptor.
- (B) O profissional da área de telemarketing deverá ter um cuidado adicional com seus gestos e expressões faciais.
- (C) O profissional da área de telemarketing deve ser breve em suas falas, a fim de dar maior velocidade ao atendimento.
- (D) O profissional da área de telemarketing deverá falar o mais lentamente possível.
- (E) O profissional da área de telemarketing deverá manter uma velocidade mediana de conversação.

### QUESTÃO 34

Para auxiliar o operador de telemarketing, há algumas fraseologias que são consideradas adequadas, bem como termos que devem ser empregados ou evitados. A seguir, foram destacados alguns desses termos. Marque a opção que possui somente termos que não devem ser utilizados.

- (A) Por favor/ Desculpe / Talvez
- (B) Tenho certeza de que / Lamento esta situação/ Correto
- (C) Ninguém merece/ Estamos à disposição / Garanto que
- (D) Vou estar registrando / Veja bem / Um minutinho
- (E) Muito obrigado / Posso ajudar? / Meu querido



**QUESTÃO 35**

Os candidatos que concorrem a algum cargo público têm diferentes dimensões em seu campo de atuação. Neste sentido eles podem ocupar posições no quadro funcional das seguintes estruturas, exceto:

- (A) Administração direta
- (B) Administração indireta
- (C) Autarquias
- (D) Administração privada
- (E) Instituições públicas

**QUESTÃO 36**

Um servidor de um órgão público que tenha por atribuição o atendimento telefônico tem total ciência de que as informações, que ele fornece para quem está do outro lado da linha, têm relevância e impacto direto no bom êxito desse atendimento. De uma maneira geral, há situações que contribuem efetivamente para um atendimento satisfatório, como as destacadas a seguir, exceto:

- (A) O atendente deverá se identificar e informar o nome do setor respectivo.
- (B) Evitar o uso de expressões negativas.
- (C) Prestar a informação de forma objetiva, respeitando o tempo do interlocutor.
- (D) Solucionar o problema, evitando o direcionamento da ligação para outro setor.
- (E) Atenção redobrada ao longo do atendimento telefônico, objetivando minimizar a probabilidade de falhas na interpretação do que fora dito pela pessoa que efetuou a ligação.

**QUESTÃO 37**

Algumas siglas fazem parte da atividade laboral do operador de telemarketing. Assinale a alternativa em que a sigla foi erroneamente definida.

- (A) DAC – Distribuidor automático de chamadas
- (B) HMM – Hora de maior movimento
- (C) URA – Unidade de resposta auditável
- (D) TMA – Tempo médio de atendimento
- (E) TME – Tempo médio de espera

**QUESTÃO 38**

A efetividade do atendimento ao público interno e externo depende de uma série de fatores, ressaltando-se a qualidade da comunicação e informação prestada. Nesse sentido, o operador de telemarketing deverá cuidar para que a informação por ele prestada:

- (A) seja generalizada e a menos específica possível, para que o interlocutor obtenha uma ampla gama de informação.
- (B) seja proficiente, adequada e fidedigna.
- (C) seja exígua e incongruente.
- (D) seja prestada de forma rápida e ágil, ainda que para isso seja relegado a segundo plano outros predicativos, como por exemplo a legitimidade.
- (E) demonstre domínio pleno das características técnicas e especializadas pertinentes ao assunto em pauta, a fim de ratificar o conhecimento generalista do atendente.

**QUESTÃO 39**

Há diversas operações realizadas por meio do sistema PABX, como por exemplo a discagem fácil que se aplica aos números de telefone que são frequentemente discados. Sobre esse tipo de operação, há diversas formas de discagem, como as demonstradas a seguir, exceto:

- (A) Discagem por toque
- (B) Discagem abreviada corporativa
- (C) Discagem abreviada do sistema
- (D) Hot line
- (E) Discagem rápida (número pré-programado)

**QUESTÃO 40**

São exemplos de operações realizadas por meio de aparelhos telefônicos, exceto:

- (A) Comunicação IP
- (B) Escritório remoto
- (C) Mensagem unificada integrada
- (D) Call center
- (E) Sistema monocromático

