


PREFEITURA DE VILHENA / RO

TELEFONISTA

Código da Prova

G19 Y
TARDE

 Verifique se o Código da Prova é o mesmo do seu cartão de respostas.

 Duração da prova: **3h30**

**TRANSCREVA, EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS,
A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:**

**“Siga sempre em frente, não é possível voltar ao passado,
então, faça seu futuro!”**



ATENÇÃO

Este caderno contém quarenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta – A, B, C, D e E.

**Verifique se este material está em ordem. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.
O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do Cartão de Respostas.**

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio. O Cartão de Respostas é personalizado, impossibilitando sua substituição.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Candidato, ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda ao que se pede.

Bilhete

Se tu me amas, ama-me baixinho
Não o grites de cima dos telhados
Deixa em paz os passarinhos
Deixa em paz a mim!
Se me queres,
enfim,
tem de ser bem devagarinho,
Amada,
que a vida é breve, e o amor
mais breve ainda...

Mario Quintana

Questão 1

A opção em que o verbo destacado foi CORRETAMENTE flexionado é:

- (A) Aquela roupa cabeu nele.
- (B) Houveram vários vestígios da presença dele lá.
- (C) O resultado será positivo se ele manter a palavra.
- (D) O juiz creu no depoimento do réu.
- (E) Quando fazer a renovação, você saberá o preço.

Questão 2

As palavras “baixinho, passarinho e devagarinho”, presentes no poema, sofreram o mesmo processo de formação que a palavra:

- (A) gratidão.
- (B) antítese.
- (C) vinagre.
- (D) submarino.
- (E) passatempo.

Questão 3

Pela leitura do texto pode-se afirmar que o poeta:

- (A) dá preferência a expressões barulhentas.
- (B) não se importa com a tranquilidade das aves.
- (C) considera a efemeridade da vida e do amor.
- (D) desconsidera a delicadeza e leveza dos sentimentos.
- (E) prioriza a rapidez característica do mundo moderno.

Questão 4

A opção abaixo que NÃO apresenta erro ortográfico é:

- (A) Sua indentidade foi roubada naquele evento.
- (B) Os extintores estavam dentro da validade.
- (C) Os mendingos sempre se aproximam para pedir ajuda.
- (D) Não encontrei os ingredientes para fazer o bolo.
- (E) Adoro sanduíche de mortandela defumada.

Questão 5

No último verso “... que a vida é breve...”, o termo grifado pode ser substituído, sem prejuízo do sentido por:

- (A) entretanto.
- (B) embora.
- (C) por isso.
- (D) porque.
- (E) portanto.

Questão 6

No período “O amor poético é belo!”, a palavra destacada tem a seguinte função sintática:

- (A) predicativo.
- (B) sujeito.
- (C) objeto direto.
- (D) objeto indireto.
- (E) aposto.

Questão 7

Todas as alternativas abaixo apresentam par de palavras que contêm dígrafos, EXCETO a opção:

- (A) nascer/gritar.
- (B) chave/guelra.
- (C) exceto/canto.
- (D) baixinho/telhado.
- (E) passarinho/carroça.

Questão 8

Em “Se me amares baixinho, não espantarás os passarinhos.” o termo em destaque expressa o seguinte valor semântico:

- (A) causa.
- (B) tempo.
- (C) condição.
- (D) finalidade.
- (E) consequência.

Questão 9

A opção em que a frase está correta quanto à regência verbal, segundo o padrão formal da língua, é:

- (A) Essa técnica não agrada os psicólogos.
- (B) Ramiro aspira o cargo de chefia da sua seção.
- (C) Vários médicos assistiram ao rapaz acidentado.
- (D) O único fato de que lembro depõe contra ele.
- (E) A filha não informou a mãe de suas intenções.

Questão 10

Dentre as opções abaixo, a que apresenta concordância CORRETA é:

- (A) Desapareceu em uma semana todos os sintomas.
- (B) Naquela praça haviam muitos aposentados jogando.
- (C) A criança ficou meio decepcionada ao abrir o presente.
- (D) Era proibido a entrada de crianças na sala da Direção.
- (E) Os guardas estavam alertas por causa dos infratores.

Questão 11

De acordo com o texto, no trecho “Não o grites de cima dos telhados,” o termo destacado refere-se:

- (A) à amada.
- (B) ao amor.
- (C) aos passarinhos.
- (D) à paz.
- (E) ao poeta.

Questão 12

Na frase “Sua boca é um cadeado.”, observa-se a seguinte figura de linguagem.

- (A) Comparação.
- (B) Metonímia.
- (C) Catacrese.
- (D) Eufemismo.
- (E) Metáfora.

Questão 13

No verso “Deixa em paz a mim!”, a forma verbal em destaque está expressa no:

- (A) Presente do Indicativo.
- (B) Presente do Subjuntivo.
- (C) Pretérito perfeito do Indicativo.
- (D) Imperativo negativo.
- (E) Imperativo afirmativo.

Questão 14

A opção em que a classe gramatical da palavra destacada foi identificada CORRETAMENTE entre parênteses é a:

- (A) Enviou um bilhete à mulher amada. (substantivo)
- (B) O amor requer paciência e estímulo. (preposição)
- (C) É um estudo constante o da Medicina. (verbo)
- (D) Encontrei o amor que nutriu minha vida. (conjunção)
- (E) O amor, enfim, é doença do coração. (advérbio)

Questão 15

No primeiro verso do poema, a segunda oração expressa:

- (A) alerta.
- (B) pedido.
- (C) explicação.
- (D) repreensão.
- (E) contestação.

RACIOCÍNIO LÓGICO QUANTITATIVO

Questão 16

Em uma estação de trem, a cada 10 minutos passam 3 trens que realizam o trajeto X e 1 trem que realiza o trajeto Y. Pedro aguardou sua namorada nessa estação por 40 minutos, ele contou a quantidade de trens do trajeto X e do trajeto Y enquanto esperava. A diferença entre as quantidades de trens dos diferentes trajetos nesse período é:

- (A) 8.
- (B) 16.
- (C) 12.
- (D) 4.
- (E) 6.

Questão 17

Três pescadores dividem um barco de pesca. Durante 5 dias seguidos eles pescam juntos e conseguem as seguintes quantidades de peixe em cada dia: 34, 48, 36, 22 e 55. Ao final de cada dia, a pesca é dividida entre os três pescadores.

Em quantos desses dias os pescadores conseguiram dividir igualmente o produto de sua pesca?

- (A) 1 dia
- (B) 2 dias
- (C) 3 dias
- (D) 4 dias
- (E) 5 dias

Questão 18

Quatro amigos almoçam juntos todos os dias no refeitório. Eles sentam sempre na mesma mesa de quatro lugares. A quantidade de formas diferentes que os quatro amigos podem ocupar os quatro lugares da mesa é de:

- (A) 4.
- (B) 24.
- (C) 256.
- (D) 12.
- (E) 64.

Questão 19

Mariana tem, em sua carteira, notas de dois, dez e vinte reais, pelo menos uma de cada. Sabendo que ela tem 8 reais em notas de dois e tem 38 reais no total, a quantidade de notas que Mariana tem em sua carteira é de:

- (A) 7.
- (B) 4.
- (C) 5.
- (D) 8.
- (E) 6.

Questão 20

Larissa, Marina e Natália são amigas. Uma é loira, outra é morena, e outra ruiva. As afirmações abaixo sobre elas são verdadeiras:

- Larissa é mais alta do que a loira.
- Marina é ruiva.
- Natália não é a mais baixa.

Pode-se concluir que:

- (A) Natália é a mais baixa.
- (B) Larissa é loira.
- (C) Larissa é a mais alta.
- (D) Marina é a mais alta.
- (E) Natália é morena.

Questão 21

Todo domingo Fátima faz faxina em sua casa se não estiver chovendo. Considerando que quando é domingo Fátima acorda tarde, e que ela acordou cedo, pode-se concluir que:

- (A) choveu.
- (B) Fátima fez faxina.
- (C) é domingo.
- (D) estava sol.
- (E) não é domingo.

Questão 22

A alternativa que apresenta a negação lógica da sentença: “Amanhã é sábado e vou ao cinema”, é:

- (A) Amanhã não é sábado ou não vou ao cinema.
- (B) Amanhã é sábado e não vou ao cinema.
- (C) Amanhã não é sábado então não vou ao cinema.
- (D) Amanhã não é sábado e não vou ao cinema.
- (E) Amanhã não é sábado nem vou ao cinema.

Questão 23

Considere verdadeiras as seguintes afirmações:

- Se Amanda é taxista, então ela dirige um táxi e tem carteira de habilitação.
- Amanda tem carteira de habilitação.
- Amanda não dirige um táxi.

Podemos concluir que Amanda:

- (A) não é taxista.
- (B) não é motorista de Uber.
- (C) é taxista.
- (D) não sabe dirigir.
- (E) é motorista de Uber.

Questão 24

Sara e Lis colecionam adesivos. Sara tinha 66 adesivos e Lis tinha 44. Sara deu alguns de seus adesivos para Lis. Sendo assim, dentre as opções abaixo, a única que representa a quantidade de adesivos com que Sara e Lis ficaram, após a doação, é, respectivamente:

- (A) 74 e 46.
- (B) 68 e 42.
- (C) 63 e 45.
- (D) 60 e 50.
- (E) 64 e 43.

Questão 25

Sabendo que a seguinte afirmação é verdadeira:

“Todos os alunos de Pedro ingressaram na faculdade”, então é necessariamente verdade que:

- (A) Se Carla não ingressou na faculdade, então ela não é aluna de Pedro.
- (B) Se Ana ingressou na faculdade, então ela é aluna de Pedro.
- (C) Pedro é professor universitário.
- (D) Se Beatriz não é aluna de Pedro, então ela não ingressou na faculdade.
- (E) Pedro não ingressou na faculdade.

Questão 26

O próximo número da sequência 0, 1, 4, 9, 16,... é:

- (A) 28.
- (B) 24.
- (C) 31.
- (D) 25.
- (E) 33.

Questão 27

Vítor e Bianca ganharam dinheiro de seus pais para gastar na loja de doces. Vítor tinha mais dinheiro do que Bianca, e deu R\$2,00 a ela para que os dois tivessem a mesma quantia. Vítor tinha a mais do que Bianca:

- (A) R\$ 2,00.
- (B) R\$ 4,00.
- (C) R\$ 5,00.
- (D) R\$ 6,00.
- (E) R\$ 8,00.

Questão 28

Considere as afirmações abaixo:

- Se estudar, eu passo no concurso.
- Ou eu vou à praia ou eu estudo.
- Eu passei no concurso.

A partir dessas três afirmações, é possível concluir logicamente que:

- (A) Eu fui à praia.
- (B) Eu estudei e também fui à praia.
- (C) Eu estudei.
- (D) Eu não fui à praia e não estudei.
- (E) Eu não estudei.

Questão 29

Arnaldo, Bruno e Carlos são irmãos e exercem as profissões de médico, comerciante e ator, não necessariamente nessa ordem. Comparando a idade dos três, o comerciante, que é o irmão mais próximo de Bruno, é o mais velho, e o ator é mais velho do que Carlos. Dessa forma, é necessariamente correto afirmar que:

- (A) Arnaldo é médico.
- (B) Bruno é o irmão mais velho.
- (C) Carlos é o irmão caçula.
- (D) Arnaldo é comerciante.
- (E) Bruno é médico.

Questão 30

Felipe não gosta de correr muito na estrada e costuma manter uma velocidade de 60 km/h. Quando vai visitar sua família na cidade vizinha, faz o trajeto entre as duas cidades em 4 horas em sua velocidade habitual. No entanto, hoje ele precisa fazer a mesma viagem em 3 horas pois se atrasou e tem um evento importante; para isso, deverá viajar a uma velocidade média de:

- (A) 60 km/h.
- (B) 40 km/h.
- (C) 90 km/h.
- (D) 75 km/h.
- (E) 80 km/h.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 31**

Observe a imagem.



Um dos hábitos de higiene mais importantes para a vida pessoal e para a vida no trabalho é a lavagem das mãos, pois grande quantidade de organismos entra em contato com o nosso corpo inicialmente pela mão; isso acontece porque a mão está em contato com superfícies que podem estar contaminadas (maçanetas de portas, caixas eletrônicos e barras dos transportes públicos) e até mesmo com pessoas doentes. Uma maneira adequada e simples de lavar as mãos é:

- (A) retirar objetos das mãos; hidratar com creme as mãos e os antebraços ; esfregar as mãos em movimentos circulares; enxaguar e manter o mínimo de creme possível ; enxugar antebraços e mãos usando sempre papel toalha, e procure fechar a torneira tocando com a ponta dos dedos .
- (B) retirar somente a aliança das mãos; molhar as mãos; ensaboar com sabão antisséptico as mãos ; friccionar a palma das mãos para esfoliar a pele usando creme esfoliante; enxaguar mãos mantendo um pouco de sabão antisséptico ; enxugar mãos com papel toalha, e procure fechar a torneira sem tocar as mãos.
- (C) retirar anéis, pulseiras e todos os objetos das mãos; molhar as mãos sem encostar na pia; ensaboar as mãos e os antebraços por 15 segundos; friccionar a palma e o dorso das mãos com movimentos circulares; enxaguar mãos e antebraços retirando totalmente o resíduo de sabão; enxugar antebraços e mãos preferencialmente com papel toalha, e procure fechar a torneira sem tocar as mãos.
- (D) retirar objetos das mãos; molhar as mãos sem encostar na pia; hidratar as mãos e os antebraços por 15 segundos; friccionar a palma e o dorso das mãos com movimentos circulares; enxaguar mãos e antebraços retirando totalmente o resíduo de creme; enxugar antebraços e mãos preferencialmente com papel toalha, e feche a torneira com as mãos.

(E) retirar os anéis das mãos; molhar as mãos; ensaboar as mãos e os antebraços, palma e o dorso das mãos; enxaguar mãos e antebraços deixando pouco sabão na pele; enxugar antebraços e deixar mãos úmidas, e feche a torneira com as mãos o dorso de uma das mãos.

Questão 32

Observe o modelo de PABX.



Muitos órgãos utilizam recursos do PABX como: secretária eletrônica, correio de voz e, principalmente, o atendimento digital na ausência da telefonista, pois encaminha os chamados diretamente para seus respectivos ramais, tornando o uso do PABX:

- (A) mais ineficiente.
- (B) obsoleto.
- (C) mais otimizado e moderno.
- (D) desnecessário e dispendioso.
- (E) agradável e moderno.

Questão 33

O termo *Private Branch Exchange* – PBX, pode ser traduzido para Troca de Ramais Privados em nossa língua. Trata-se de um equipamento eletrônico que serve para realizar _____. Ele ainda é capaz de controlar as ligações feitas e recebidas dentro da central telefônica onde está instalado. No entanto, o modelo PBX é bem antigo e precisa de um operador, um telefonista, que faça o trabalho junto ao modelo para que o sistema funcione.

O termo que completa o texto adequadamente é:

- (A) ligações entre computadores.
- (B) acesso à internet.
- (C) o atendimento interno telefônico exclusivamente.
- (D) comunicação internacional por *skyp*.
- (E) a distribuição de ligações entre ramais.

Questão 34

Central de PABX HDL Centrix 4-12 para aplicação em residências e pequenas empresas é modular de 2 em 2 troncos e de 4 em 4 ramais. O equipamento dispõe originalmente de circuito de identificação de chamadas para os Troncos (padrão DTMF ou FSK BellCore), bastando para isso:

- (A) habilitá-lo na internet.
- (B) habilitá-lo com a operadora.
- (C) comprar um cabo e ligá-lo no seu computador.
- (D) conectá-lo ao aparelho de TV do seu trabalho.
- (E) adquirir um pacote de dados na operadora da internet a cabo.

Questão 35

O telefonista, para o bom desempenho da função, precisa demonstrar presteza, ter autocontrole, saber ouvir, ter atenção e, principalmente, ser:

- (A) discreto.
- (B) alegre.
- (C) extrovertido.
- (D) amigo.
- (E) confiado.

Questão 36

Um cumprimento consistente é muito importante para quem trabalha atendendo ao público. Carla trabalha na Secretaria de Administração de Vilhena e, certamente, segue o padrão atendimento formal ou, por vezes, casual. Um cumprimento ou saudação adequada pode ser:

- (A) Bom dia/ boa tarde, Secretaria Municipal de Administração, boa tarde, Carla falando, em que posso lhe ajudar?
- (B) Bom dia/ boa tarde, Carla falando, em que posso lhe ajudar hoje?
- (C) Oi, bom dia/boa tarde, Carla falando, com quem deseja falar?
- (D) Olá, bom dia/ boa tarde, obrigada por ligar, tudo bem com o senhor? Em que posso ajudar?
- (E) Olá, bom dia/ boa tarde, obrigada por ligar, tudo bem com o senhor? Aqui é da prefeitura, em que posso ajudar?

Questão 37

Uma técnica de atendimento ao cliente via telefone, bem conhecida, é a técnica denominada *rapport*. Por meio dela, os telefonistas compreendem as ideias e os sentimentos dos clientes durante a conversa, em demonstração de empatia, contribuindo para a boa comunicação. Abaixo estão mencionadas quatro técnicas, e a única que NÃO está afinada com a técnica *rapport* é:

- (A) Adotar a escuta reflexiva, em que o telefonista procura entender os pontos do cliente para, em seguida, apresentar devolutivas relevantes, que correspondam às expectativas do cliente; isso é feito para garantir que tudo tenha sido totalmente compreendido.
- (B) Usar palavras que o cliente entenda, para construir o relacionamento no diálogo. É interessante adotar uma linguagem parecida em qualquer momento pertinente, dizendo algo como: “Eu concordo com o que o senhor disse anteriormente, a sua crítica será ouvida”.
- (C) Demonstrar empatia pois garante o sucesso do contato, a experiência e a disponibilidade de ouvir e ser ouvido; a empatia pode ser demonstrada usando dizeres como: “Eu entendo o que o senhor quer dizer, sr Antônio”.
- (D) Permanecer profissional e cortês sendo e amigável; isso é possível utilizando uma boa inflexão e modulação na voz, mostrando interesse pela conversa do cliente. De forma discreta, também é possível compartilhar sorrisos em momentos de leveza, quando surgir a oportunidade durante a chamada.
- (E) Ser honesto, e quando o assunto não for do seu conhecimento, dizer: “Não é do meu departamento” ou “Esse não é o meu trabalho”; o que importa é passar o seu sentimento e a verdade, agradando ou não .

Questão 38

O termo *feedback* é utilizado na eletrônica e significa retroalimentação, retorno da solicitação com informação. Nos órgãos públicos ou nas empresas privadas, o *feedback* é utilizado como uma ferramenta extremamente útil na condução das relações humanas.

As pessoas se comunicam umas com as outras e dão *feedback* de suas ações e atitudes constantemente.

O *feedback* dentro de uma organização é importante para a manutenção de um bom clima organizacional.

Para que um *feedback* se torne útil NÃO é preciso que ele seja:

- (A) descritivo e específico (que tenha a essência do tema e objetividade).
- (B) compatível com as necessidades do comunicador e do receptor; e, solicitado, que atenda a cada um e de maneira igualitária e disponível.
- (C) dirigido e oportuno (indicar claramente a quem está dirigido o feedback, para que haja fluência no relacionamento).
- (D) esclarecido e adequado (o outro lado precisa saber exatamente que se trata de um feedback sobre algo que ficou pendente).
- (E) imediato, direto e verdadeiro (mesmo que as pessoas em sua grande maioria não estejam preparadas para receber feedback, mas devem ouvir mesmo que desagrade ao ouvido).

Questão 39

O PABX foi popularizado no mercado no final da década de 70; vem evoluindo com a tecnologia e trazendo melhores soluções. É possível contratar os serviços de comunicação de 5 tipos diferentes de PABX. São eles:

- I - PABX Analógico: a vantagem em relação aos outros tipos é permitir ligações com excelente qualidade de áudio, sem ruídos e com bom volume; dispõe de discagem direta de ramal e entroncamento E1.
- II - PABX VoIP: funciona como servidor Proxy, possibilitando que as comunicações sejam feitas por um software instalado nos computadores da empresa. Para trabalhar com ele, é preciso fazer uma parceria com uma operadora VoIP.
- III - PABX Híbrido: é o mais completo entre as opções. Esse PABX reúne todas as vantagens das tecnologias analógica e digital, agregando também o VoIP. Permite interligar filiais sem qualquer custo adicional, possibilitando que as chamadas sejam feitas com valores mais baixos, dependendo de cada tipo de chamada.
- IV - PABX Digital: é o tipo mais tradicional de PABX existente no mercado. Trata-se de uma central com circuitos e componentes analógicos, que recebe linhas convencionais por meio das operadoras de telefonia fixa. Trabalha com ramais simples e não dispõe de recursos mais avançados. Alguns podem trazer vantagens opcionais, como o bloqueio de ligações e senha para a utilização de ramais.

Dos itens acima mencionados estão corretos, apenas:

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

Questão 40

Organizar a mesa de trabalho está entre as tarefas principais do telefonista, pois, nessa função, organização vale muito. São procedimentos importantes:

- I - Ter na mesa apenas o essencial: 1 caneta, 1 lápis, agenda.
- II - Os objetos de uso diário ficam sobre a mesa, mas aqueles cujo uso é eventual devem ficar na gaveta.
- III - Reservar uma gaveta para objetos pessoais; nunca os deixar sobre a mesa.
- IV - As pastas e documentos necessários para consulta precisam estar suficientemente próximos; providenciar uma gaveta dedicada a esses arquivos em papel, ou digitalizar o que for possível.
- V - Ao longo do dia, anotar os nomes, números de telefone, orçamentos, endereços e outras informações simples relacionadas ao trabalho, mantendo tudo sobre a mesa, para pesquisar mais tarde.
- VI - Enfeitar a mesa para evidenciar a identidade pessoal, e não poupar nunca no gosto pessoal é uma regra para organização no trabalho.

Dos itens acima descritos, estão corretos, apenas:

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