

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ  
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E MODERNIZAÇÃO**

**EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO - 08/2011**

**Cód. 82 – Telefonista**

1. As palavras estão corretamente separadas silabicamente em:
  - A) tele-fo-nis-ta, ch-a-ma-da, aten-ção, arra-zo-a-do.
  - B) te-le-fo-nis-ta, cha-ma-da, aten-ção, ar-ra-zoa-do.
  - C) te-le-fo-ni-sta, cha-ma-da, a-ten-ção, ar-ra-zoa-do.
  - D) te-le-fo-nis-ta, cha-ma-da, a-ten-ção, ar-ra-zo-a-do.
2. Considere o termo grifado: “O vereador estava na chamada de espera”. O verbo grifado está conjugado:
  - A) pretérito mais que perfeito do indicativo.
  - B) pretérito perfeito do indicativo.
  - C) futuro do presente do indicativo.
  - D) pretérito imperfeito do indicativo.
3. As palavras estão no diminutivo em:
  - A) macarrão, bocarra, saleta, vilarejo.
  - B) barcaça, riacho, carrinho, bocarra.
  - C) barbicha, riacho, saleta, vilarejo.
  - D) saleta, barbicha, estadão, homenzarrão.
4. As palavras estão acentuadas corretamente, segundo com a norma padrão, em:
  - A) telefônica, lápis, anéis, núcleo.
  - B) nótas, papél, lápis, téla.
  - C) recádo, telefônica, anéis, nóta.
  - D) téla, lápis, méstre, anél.
5. No trecho, considere os termos grifados: “Por favor, eu gostaria de falar com uma das atendentes, o mais rápido possível”. Os termos são, respectivamente:
  - A) artigo definido e artigo definido.
  - B) artigo indefinido e artigo definido.
  - C) artigo indefinido e artigo indefinido.
  - D) artigo definido e artigo indefinido.
6. Considere a frase: “A telefonista estava ansiosa pela chamada do prefeito”. Os termos grifados exercem a função, respectivamente, de:
  - A) substantivo, adjetivo, substantivo.
  - B) adjetivo, adjetivo, substantivo.
  - C) adjetivo, substantivo, adjetivo.
  - D) substantivo, substantivo, substantivo.
7. Considere a frase: “O telefone estava tocando ininterruptamente durante a fria manhã”. Os termos grifados exercem a função, respectivamente, de:
  - A) substantivo, verbo, pronome.
  - B) artigo definido, substantivo, adjetivo.
  - C) adjetivo, verbo, substantivo.
  - D) artigo definido, verbo, adjetivo.

8. As palavras estão corretamente grafadas, segundo a norma padrão da Língua Portuguesa, em:
- A) herói, hipertensão, anotação, balcão.
  - B) erói, hipertenção, anotação, balcão.
  - C) herói, hipertenção, anotassão, baucão.
  - D) erói, hipertensão, anotassão, baucão.
9. Considere a frase: “O seu telefone celular tocou durante toda reunião”. O termo grifado exerce a função de:
- A) pronome demonstrativo.
  - B) pronome interrogativo.
  - C) pronome possessivo.
  - D) pronome indefinido.
10. Considere a frase: “A telefonista estava cansada de atender trotes de crianças”. O uso da maiúscula, no termo grifado, justifica-se por tratar-se de:
- A) ênfase.
  - B) início da frase.
  - C) nome próprio.
  - D) estratégia argumentativa.
11. Uma telefonista tem em duas poupanças juntas o valor de R\$3790,70. De uma delas ela retirou R\$376,50 para comprar um eletrodoméstico e na outra ela depositou R\$405,80 que sobraram do seu salário e do 13º de dezembro. O total que tem agora nas poupanças é de:
- A) R\$3819,00.
  - B) R\$3820,00.
  - C) R\$3760,00.
  - D) R\$3759,00.
12. Das ligações telefônicas recebidas durante um dia: a metade delas era para pedir alguma informação, 29 eram de parentes de funcionários da repartição e as restantes eram ligações internas da repartição. Nesse dia foram recebidas 168 ligações e \_\_\_\_\_ delas eram ligações internas.
- A) 56
  - B) 65
  - C) 55
  - D) 66
13. Calcule quantas dezenas o número sete mil e seiscentos tem a mais que o número três mil, oitocentos e quarenta.
- A) 476.
  - B) 4.
  - C) 376.
  - D) 366.
14. Uma construtora comprou uma grande área para construir um condomínio fechado. Pagou por ela: um trilhão, quinhentos e oito mil e cinquenta e seis reais. A escrita correta desse valor é:
- A) 1.508.056 reais.
  - B) 1.508.560 reais.
  - C) 1.000.580.506 reais.
  - D) 1.000.508.056 reais
15. Numa operadora de telefonia fixa um minuto de conversação durante a madrugada custa R\$0,18, mas se essa ligação for feita durante o dia o minuto custa o triplo. Calcule quanto gastará a mais uma pessoa que fizer uma ligação de 25 minutos às 7 horas da manhã e não às 2 horas da madrugada.
- A) R\$7,50.
  - B) R\$19,00.
  - C) R\$9,00.
  - D) R\$17,50.
16. Quando vou a pé ao trabalho dou 1755 passos de 58 cm, em média. Já, meu colega, para percorrer essa mesma distância dá 2262 passos pois, seu passo mede, em média, \_\_\_\_\_ cm a menos que o meu. A distância que percorremos é de, aproximadamente, \_\_\_\_\_ km.
- A) 13 – 1,018
  - B) 13 – 1,108
  - C) 14 – 1,180
  - D) 14 – 1,018

17. A uma velocidade média de 72km/h gasto \_\_\_\_\_ minutos para ir de casa ao meu trabalho que fica a 10800m de onde moro.
- A) 8  
B) 9  
C) 10  
D) 12
18. A soma da medida dos lados de um terreno é de 81 metros e o lado maior é o dobro do lado menor. A área desse terreno é de \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>.
- A) 364,5  
B) 331,5  
C) 264,5  
D) 254,5
19. Vou comprar um lote de terreno para construir a minha casa. Tenho duas opções ambas com o mesmo valor de venda. O 1º lote é quadrado e mede 18,2m de lado e o 2º lote é retangular e mede 12m por 26,5 m. Se optar pelo lote de maior área escolho o \_\_\_\_\_ lote que tem \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup> a mais de área.
- A) 1º – 13,24  
B) 1º – 23,24  
C) 2º – 12,34  
D) 2º – 22,34
20. Uma telefonista foi convocada para uma reunião de treinamento. No período da manhã o treinamento foi feito das 8 horas e 10 minutos ao meio dia e no período da tarde das 13 horas e 40 minutos às 17 horas e 30 minutos. O treinamento todo durou:
- A) 7 horas e meia.  
B) 7 horas e 50 minutos.  
C) 7 horas e 40 minutos.  
D) 7 horas e 25 minutos.
21. A forma de atendimento prestado pela telefonista é responsável pelo clima desenvolvido no contato que se seguirá e essa tarefa deve ser executada com eficiência. Para ter sucesso na carreira uma telefonista de empresa deve
- ( ) ter conhecimento da hierarquia dos funcionários da empresa.  
( ) saber quais são as prioridades da empresa e de cada departamento.  
( ) saber sobre o mundo externo à repartição; quem é quem, quem telefona regularmente; com quem falam na empresa que gostam de ser reconhecidos, etc.
- São (V) verdadeiras ou (F) falsas as afirmações na sequência:
- A) V – F – V.  
B) V – V – V.  
C) V – V – F.  
D) F – V – V.
22. Atender ao telefone de modo interessado e agir prontamente são atitudes muito importantes que contribuem para transmitir uma imagem positiva pessoal e da empresa. Para isso:
- 1 - faça uma saudação inicial, dando ao ouvinte um momento para se “entrosar” com as primeiras palavras pronunciadas.  
2 - identifique-se e identifique claramente sua empresa.  
3 - ofereça ajuda de modo claro após identificar com quem está falando.
- Estão corretas as afirmativas:
- A) 1 e 2, apenas.  
B) 1 e 3, apenas.  
C) 1, 2 e 3.  
D) 2 e 3, apenas.
23. Está incorreto o procedimento da telefonista de uma empresa que ao atender uma ligação telefônica:
- A) comenta com os clientes seus problemas pessoais e estimula-os a falar sobre os seus para a ligação ficar mais íntima.  
B) nunca interrompe quem está com a palavra.  
C) fala no momento oportuno, utilizando termos adequados à situação e tom de voz à altura do que se pretende obter.  
D) controla suas emoções evitando ser agressiva, indelicada ou mesmo irônica.

24. Ao atender ao telefone numa ligação externa

- 1 - atenda-o de imediato, para não deixar o cliente esperando.
- 2 - declare o nome da empresa, nome pessoal e cumprimento, assim quem ligou sabe que discou o número certo e com quem está falando.
- 3 - ao tirar o telefone do gancho para começar o atendimento, interrompa imediatamente algum diálogo que esteja tendo com outra pessoa.

São orientações corretas, os itens:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1 e 3, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.

25. A pessoa que exerce as funções de telefonista numa empresa precisa observar algumas regras básicas de atendimento telefônico e nunca:

- A) ouvir atentamente.
- B) ter a informação necessária à mão.
- C) ser gentil e educado.
- D) desligar antes de quem ligou.

26. Ao atender ligações externas:

- ( ) forneça as informações que já possui.
- ( ) faça uso de seu vocabulário profissional.
- ( ) fale somente o necessário.
- ( ) se o assunto não for da sua competência comunique a quem ligou o ramal ou pessoa responsável dentro da empresa.
- ( ) se houver necessidade de transferir a ligação para outro departamento assegure-se de que o cliente concorda em falar com outra pessoa e só transfira com o seu consentimento.

São (V) verdadeiras ou (F) falsas as afirmações, na sequência:

- A) V – F – V – V – F.
- B) V – F – F – V – V.
- C) V – V – V – V – V.
- D) F – V – V – F – F.

27. Assinale a alternativa em que constam itens não essenciais para uma pessoa exercer as funções de telefonista.

- A) Paciência e cautela.
- B) Discrição e cortesia.
- C) Calma e objetividade.
- D) Beleza e elegância.

28. É correto afirmar que ao falarmos ao telefone devemos:

- A) falar alto demais, estridentemente ou depressa demais.
- B) falar com alimentos na boca.
- C) usar linguagem simples, fácil de entender.
- D) bocejar, espirrar ou tossir.

29. Analise as afirmações e identifique aquela em que a palavra inicial NÃO a deixa incorreta.

- A) NÃO encerre uma conversa de forma abrupta.
- B) NÃO prometa o que não possa cumprir.
- C) NÃO mantenha com o cliente um relacionamento profissional, discreto e cortês.
- D) NÃO obrigue o interlocutor a repetir o que deseja por falta de atenção de sua parte.

30. Saber conduzir um atendimento telefônico é fundamental para o sucesso da ligação. Favorecem essa atividade
- 1 - usar o nome da pessoa, mostra a ela que ela é importante para a empresa.
  - 2 - quando não puder atender às exigências, forneça-lhe explicação completa e satisfatória.
  - 3 - prestar atendimento com profissionalismo faz com que a pessoa que ligou sinta-se confortável para expor seu problema.
- São corretas as afirmações:
- A) 1 e 2, apenas.
  - B) 1, 2 e 3.
  - C) 1 e 3, apenas.
  - D) 2 e 3, apenas.
31. É correto afirmar que ao fazer transferência a um ramal que está ocupado sempre informe o fato ao interessado e:
- A) pergunte-lhe se deseja aguardar na linha ou se retornará a ligação mais tarde.
  - B) desligue o telefone para atender outra ligação.
  - C) deixe o interlocutor esperando até o ramal desocupar.
  - D) fique "batendo papo" com o interlocutor até o ramal desocupar.
32. Agrega pontos positivos na carreira a telefonista que:
- A) ouve ligações alheias para ficar sabendo das últimas fofocas.
  - B) faz ligações particulares durante o horário de expediente.
  - C) fornece endereços e número de telefone de superiores e colegas de serviço sem o consentimento deles.
  - D) demonstra evidente e real respeito pelos colegas e pelos clientes.
33. Demonstra profissionalismo a telefonista que:
- 1 - confirma o que compreendeu repetindo as informações vitais para o cliente.
  - 2 - anota tudo com precisão, não confia na sua memória, organiza-se para isso tendo caneta e papel à mão.
  - 3 - acompanha os assuntos pendentes, dando retorno o mais rápido possível ao cliente, cumprindo, assim, com os compromissos assumidos.
  - 4 - transmite os recados recebidos, após fazer uma triagem deles e seleciona os importantes e urgentes.
- Atendem ao enunciado os itens:
- A) 1, 2 e 3, apenas.
  - B) 2 e 3, apenas.
  - C) 1, 2, 3 e 4.
  - D) 1, 3 e 4, apenas.
34. Analise as recomendações para um bom atendimento telefônico, e identifique a inadequada.
- A) Use e abuse de termos de gíria que são bem entendidos e aceitos por todos.
  - B) Um ritmo moderado ao falar tem mais chances de tornar as coisas claras e evitar mal-entendidos.
  - C) Um tom de voz caloroso produz a sensação de que a pessoa que fala é agradável, eficiente, prestativa e interessada em escutar quem está do outro lado da linha.
  - D) Seja claro e particularmente cuidadoso com nomes, números e sons que podem ser difíceis de se distinguir, como "f" e "s".
35. Uma telefonista competente é aquela que, ao telefone:
- 1 - demonstra segurança em todas suas informações.
  - 2 - se envolve em assuntos particulares que interferem na sua atuação diária.
  - 3 - se compromete com a satisfação dos clientes, respeitando seus direitos, buscando soluções aos problemas que lhe apresentam.
  - 4 - dá atenção à pessoa que ligou somente se ele for sua conhecida ou amiga de seus superiores.
- Estão corretas as afirmações:
- A) 1 e 2, apenas.
  - B) 2 e 3, apenas.
  - C) 3 e 4, apenas.
  - D) 1 e 3, apenas.

36. Ao prestar atendimento telefônico alguém que lhe dirige uma grosseria. Você:
- A) desliga o telefone imediatamente.
  - B) devolve a grosseria no mesmo tom.
  - C) procura manter a calma e procura acalmar a pessoa.
  - D) exige que a pessoa se desculpe para prosseguir no atendimento.
37. Contém a relação dos assinantes de telefones comerciais, agrupados por categorias de atividades, e é muito útil na localização de produtos, serviços, atividades, especializações profissionais, e outros, a \_\_\_\_\_.
- A) Lista de Assinantes
  - B) Lista de Classificados
  - C) Lista Preferencial
  - D) Lista Comercial
38. Uma ligação a cobrar deve iniciar com:
- A) 09 + o DDD da região.
  - B) 0800 + o número do telefone
  - C) 90 + o número da operadora.
  - D) 900 + o número da operadora.
39. Essas ligações não são tarifadas, sendo muito úteis em caso de emergência. Os números telefônicos dos atendimentos públicos listados abaixo são respectivamente:
- 1 - Polícia Militar \_\_\_\_\_ .
  - 2 - Ambulância \_\_\_\_\_ .
  - 3 - Bombeiros \_\_\_\_\_ .
- A) 190 – 192 – 193
  - B) 192 – 190 – 197
  - C) 190 – 197 – 192
  - D) 193 – 192 – 190
40. Faça a correspondência entre as colunas.

Para consultar a lista telefônica você deverá proceder da seguinte maneira:

1 - se a busca for por pessoa física	<ul style="list-style-type: none"> <li>a- procura na ordem alfabética o sobrenome simples ou composto.</li> <li>b- procura na ordem alfabética o primeiro nome da pessoa.</li> </ul>
2 - se sua busca for por pessoa jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>c- procura o nome do proprietário do estabelecimento em empresas.</li> <li>d- procura pela razão social completa, sigla ou nome fantasia do estabelecimento.</li> </ul>

Você obterá resultado rápido se sua busca for:

- A) 1b – 2d.
- B) 1a – 2c.
- C) 1a – 2d.
- D) 1b – 2c.