

Questões de Conhecimento Específico

01. O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário:

- A) Falar alto, e deixar a pessoa esperando na linha.
- B) Usar diminutivos como “ele deu uma saidinha” ou “quer deixar um recadinho”, que passam a impressão de empatia.
- C) Bocejar, tossir ou emitir sons que possam ser interpretados como sinal de desleixo pela pessoa atendida.
- D) Informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

02. Tendo em vista a comunicação e os tipos de linguagem, analise:

I. *A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida;*

II. *A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.*

III. *A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente. Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades;*

IV. *É recomendável que as gírias sejam utilizadas no ambiente de trabalho.*

Dos itens acima:

- A) Apenas os itens I, II e III estão corretos.
- B) Apenas os itens II, III e IV estão corretos.
- C) Apenas os itens I, III e IV estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

03. Trata-se de princípios do bom atendimento que mais são percebidos pelo público, exceto:

- A) Presteza.
- B) Respeito.
- C) Apatia.
- D) Cortesia.

04. Tendo em vista as características fundamentais para um bom atendimento, analise:

I. *Confiança: estabelecer uma relação de confiança é fundamental. Reconhecer as fraquezas e os erros, agir com ética são fatores determinantes em uma relação servidor-usuário;*

II. *Capacidade de resposta: o profissional deve prestar serviços rapidamente, com boa vontade e prontidão, sem deixar que os usuários esperem desnecessariamente.*

III. *Autoconfiança: A melhor forma de aprimorar a autoconfiança é por meio do aperfeiçoamento contínuo. O servidor que se atualiza e busca a capacitação constantemente demonstra e transmite confiança em si e em sua capacidade. Essa confiança, que não deve ser confundida com soberba, é percebida pelo usuário.*

Dos itens acima:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens I e III estão corretos.
- C) Apenas os itens II e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

05. Responda (V) verdadeiro ou (F) falso e, em seguida, assinale a alternativa contendo a ordem correta das respostas, de cima para baixo. Em um atendimento, diante de erros e problemas, deve-se:

() - *Corrigir o erro imediatamente ou dizer quando e como o erro será corrigido;*

() - *Explicar o que ocorreu, evitando justificar;*

() - *Ser presumido e evitar pedidos de desculpas;*

() - *Após a correção e/ou solução de algum problema, contatar a pessoa interessada e certifique-se da satisfação dela.*

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

06. Em relação ao tom de voz no atendimento telefônico, analise:

I. *Para passar a tranquilidade necessária, bem como a firmeza sobre o assunto que está sendo tratado, seja sobre a empresa ou sobre o serviço/produto que esta oferece, o tom de voz utilizado ao longo da chamada também deve ser adequado;*

II. *Sussurrar atrapalha o entendimento do cliente, enquanto falar muito alto agrada quem está do outro lado da linha;*

III. *É fundamental encontrar o tom de voz correto para que a ligação possa fluir naturalmente e as dúvidas e informações sejam devidamente esclarecidas.*

Dos itens acima:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens I e III estão corretos.
- C) Apenas os itens II e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

07. São atitudes do profissional que ajudam na conquista de um bom atendimento, exceto:

- A) Colocar-se sempre no lugar do cliente.
- B) Prometer o que for impossível.
- C) Encarar queixas com interesse e simpatia.
- D) Comunicar-se com as pessoas, respeitando as diferenças e ouvindo-as.

08. Trata-se de competências fundamentais para profissionais de atendimento, exceto:

- A) Estar sempre alerta.
- B) Trabalhar bem em equipe.
- C) Comunicar-se bem.
- D) Não demonstrar confiança e lealdade.

09. Ao realizar ligações, é correto:

- I. *Cuidar do posicionamento do telefone, orelha e boca;*
- II. *Evitar ruídos externos durante o atendimento ao telefone (música muito alta, gargalhadas, conversas);*
- III. *Falar aceleradamente e em alto tom.*

Dos itens acima:

- A) Apenas os itens I e II estão corretos.
- B) Apenas os itens I e III estão corretos.
- C) Apenas os itens II e III estão corretos.
- D) Todos os itens estão corretos.

10. Responda (V) verdadeiro ou (F) falso e, em seguida, assinale a alternativa contendo a ordem correta das respostas, de cima para baixo. Ao transferir uma ligação para outro setor, são atitudes corretas:

() - *Identifique-se: unidade, nome, cumprimento e assunto de forma breve;*

() - *Faça comentários negativos ao passar a ligação ao colega;*

() - *Se o colega com quem a pessoa deseja falar não está, oferecer-se para ajudar ou anotar recado; evitar que o cliente tenha que retornar a ligação mais tarde.*

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

11. Analise o trecho a seguir e assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna:

“O _____ avalia um determinado trabalho e, depois, dá uma resposta, apontando os pontos positivos ou indicando a necessidade de melhorias. Essa devolutiva é essencial para líderes e funcionários, sem falar que contribui com a performance dos processos internos e com o crescimento da empresa.”

- A) Marketing.
- B) Computes.
- C) Feedback.
- D) Info jobs.

12. Os serviços de telecomunicações em todo o território do País, inclusive águas territoriais e espaço aéreo, assim como nos lugares em que princípios e convenções internacionais lhes reconheçam extraterritorialidade obedecerão aos preceitos do:

- A) Instituto de Pesquisa e Comunicações Aplicadas.
- B) Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
- C) Departamento Nacional de Infraestrutura.
- D) Código Brasileiro de Telecomunicações.

13. Quanto ao seu âmbito, os serviços de telecomunicações se classificam em:

I. *Serviço limitado, executado por estações não abertas à correspondência pública e destinado ao uso de pessoas físicas ou jurídicas nacionais;*

II. *Serviço público restrito, facultado ao uso dos passageiros dos navios, aeronaves, veículos em movimento ou ao uso do público em localidades ainda não atendidas por serviço público de telecomunicação;*

III. *Serviço público, destinado ao uso do público em geral.*

Dos itens acima:

- A) Todos os itens estão corretos.
- B) Apenas os itens I e II estão corretos.
- C) Apenas os itens I e III estão corretos.
- D) Apenas os itens II e III estão corretos.

14. *“É uma das principais garantias de direitos individuais, remete ao fato de que a Administração Pública só pode fazer aquilo que a lei permite, ou seja, só pode ser exercido em conformidade com o que é apontado na lei, esse princípio ganha tanta relevância pelo fato de não proteger o cidadão de vários abusos emanados de agentes do poder público.”*

O trecho acima faz referência ao:

- A) Princípio da Publicidade.
- B) Princípio da Irretroatividade.
- C) Princípio da Legalidade.
- D) Princípio da Moralidade.

15. Analise o trecho a seguir e assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna:

“O _____ exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em se desempenhar apenas com uma legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento as necessidades da comunidade e de seus membros.”

- A) Princípio da Publicidade.
- B) Princípio da Eficiência.
- C) Princípio da Irretroatividade.
- D) Princípio da Bagatela.

16. Os códigos (ou prefixos) DDD no Brasil e DDI para o exterior são códigos de telefone necessários para ligar para cidades, estados ou países. Caso queira ligar para a cidade de Salvador - BA, deve-se utilizar o DDD:

- A) 51.
- B) 78.
- C) 64.
- D) 71.

17. Devemos utilizar qual DDD para ligar para a cidade de Curitiba - PR?

- A) 61.
- B) 31.
- C) 41.
- D) 55.

18. Segundo os termos técnicos em telecomunicação, assinale a alternativa incorreta:

- A) Caixa postal de voz: O mesmo que *voice mail* ou correio de voz. É uma espécie de secretária eletrônica: recados para um usuário são gravados para posterior recuperação. É um sistema muito usado em telefonia celular; chamadas destinadas a um celular ocupado ou fora de serviço são desviadas para uma caixa postal de voz.
- B) Viva-voz: Também conhecido como "*Hands-Free*", permite o uso do telefone celular sem precisar pegar o monofone.
- C) Interferência: Qualquer emissão, irradiação, indução e ruído eletromagnético que interrompa, perturbe ou degrade a recepção de sinais de telecomunicações.
- D) Serviço móvel celular: Sistema de telefonia convencional constituído por telefones fixos, interligados à central telefônica por meio de um par de fios de cobre.

19. No Word (2010), a função apresentada abaixo está em qual guia?



- A) Correspondências.
- B) Layout da Página.
- C) Página Inicial.
- D) Referências.

20. Em um documento Word (2010), o ícone apresentado () representa:

- A) Negrito.
- B) Sublinhado.
- C) Sombreamento.
- D) Itálico.

Questões de Língua Portuguesa

INSTRUÇÃO: O texto abaixo foi retirado do livro *Cabelos Molhados* de Luís Pimentel. Leia-o atentamente e responda as questões de nº 21 a nº 23.

NÃO É UMA QUESTÃO PESSOAL

O menino olhava para o filhote de preá, maravilhado. O bicho olhava para o menino, com medo. Dois olhinhos pretos e miúdos, que nem duas jabuticabas. Pegava sol sobre a pedra e provavelmente montava guarda, protegendo pai e mãe que dormiam em algum toco de madeira próximo. Talvez por estar muito preocupado com o menino, o preazinho não percebeu a aproximação da cascavel, não sentiu o cheiro nem ouviu o barulho da serpente arrastando a barriga no lajedo. De repente o bote, o susto, o animal atravessado na boca da cobra e as gotas de sangue do bichinho pintando a pedra. “Não!”, gritou o menino, mas era tarde. A cascavel já ia longe com sua presa quando o menino abriu os olhos. A mãe enxugava gotas de suor em sua testa. “Teve um pesadelo, meu filho?” “Uma cobra enorme, mãe. Um preazinho bem pequeno.” A mãe sorriu, compreensiva: “A febre. Provoca sonhos confusos, delírios.” “Era um bicho pequenino. Tinha olhos bem pretos.” “Cascavel não pensa nessas coisas, meu filho.” “Por que foi pegar logo ele?” A mãe passou novamente o lenço na testa do menino, suave e didática: “Por causa da fome, meu filho. Nada pessoal.”

21. Assinale a alternativa correta quanto à ideia principal do texto:

- A) Às vezes a natureza parece ser selvagem, mas na verdade trata-se do próprio ciclo de vida.
- B) Uma criança com febre pode ter sonhos delirantes.
- C) Só o colo de mãe nos afaga em momentos difíceis.
- D) Sonhos têm significados distintos.

22. Em “Um preazinho bem pequeno”, o termo destacado pode ser definido como?

- A) Um mamífero carnívoro.
- B) Réptil da ordem dos ofídios.
- C) Um mamífero roedor.
- D) Uma espécie de lagarto.

23. No trecho “Dois olhinhos pretos e miúdos, que nem duas jabuticabas.”, os termos destacados, exercem a função de:

- A) Substantivo.
- B) Adjetivo.
- C) Verbo.
- D) Interjeição.

24. Analise as frases a seguir:

- I. *Nunca vi pessoa _____ dissimulada que ela.*
- II. *Vou de carro _____ preciso passar no posto e abastecer.*
- III. *As questões de português são as _____ fáceis.*

Assinale a alternativa que completa adequada e respectivamente as lacunas acima:

- A) Mais – Mas – Mais.
- B) Mais – Mais – Mais.
- C) Mais – Mas – Mas.
- D) Mas – Más – Mais.

25. Na frase a seguir, exerce a função de pronome possessivo:

“Hoje a noite é nossa!”

- A) Hoje.
- B) Noite.
- C) Nossa.
- D) É.

26. Assinale a alternativa em que o sinal de pontuação esteja incorreto:

- A) Fala para mim, Joana, o que aconteceu com o seu marido?
- B) Tu come e me espera, tá ouvindo?
- C) Eu vou ali, volto já.
- D) Quem comeu o meu bolo!

27. Assinale a alternativa correta quanto ao uso da crase:

- A) Vou à escola de bicicleta.
- B) Vamos à cavalo.
- C) Trabalhava de sol à sol.
- D) Dedicou o livro à essa moça.

28. Analise a frase a seguir:

“Faz cinco dias que comecei a ler aquele livro e já estou no capítulo XIX.”

Assinale a alternativa correta quanto à significação numeral do termo destacado:

- A) Dezenove.
- B) Dezoito.
- C) Onze.
- D) Vinte e um.

29. Em *“A criança dormiu”*, o verbo destacado é classificado como:

- A) Verbo de ligação.
- B) Verbo transitivo.
- C) Verbo intransitivo.
- D) Verbo transitivo e intransitivo.

30. Leia a tirinha a seguir:



(Quino. *Mafalda*)

Das alternativas a seguir a que melhor descreve o balão do terceiro quadrinho é:

- A) Onomatopeia.
- B) Interjeição.
- C) Pleonasma.
- D) Metáfora.

Questões de Conhecimentos Gerais

31. Setembro é o mês mundial de prevenção do suicídio, chamado também de:

(Fonte adaptada: <https://www.cvv.org.br/> > acesso em 03 de setembro de 2019)

- A) Setembro Amarelo.
- B) Setembro Azul.
- C) Setembro Vermelho.
- D) Setembro Laranja.

32. O ponto mais alto do estado de Santa Catarina é o:

- A) Morro dos Arredores.
- B) Morro Campo dos Padres.
- C) Morro da Boa Vista.
- D) Morro do Quiriri.

33. O município de São José do Cedro - SC faz limite com qual país?

- A) Uruguai.
- B) Chile.
- C) Paraguai.
- D) Argentina.

34. De acordo com a Lei Orgânica de São José do Cedro - SC, o Município poderá dividir-se em distritos, segundo suas necessidades administrativas e o interesse de:

- A) Seus vereadores.
- B) Seus habitantes.
- C) Seus representantes.
- D) Seus governadores.

35. Trata-se de um Revolta Brasileira que ocorreu em Minas Gerais:

- A) Revolta de Felipe dos Santos.
- B) Revolta dos Mascates.
- C) Revolta do Contestado.
- D) Revolução de Beckman.