

PREFEITURA DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

006. PROVA OBJETIVA

TELEFONISTA ATENDENTE

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 50 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição desse caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida 1 hora do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.

Nome do candidato _____

RG _____

Inscrição _____

Prédio _____

Sala _____

Carteira _____

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira para responder às questões de números 01 a 03.



(Bill Watterson. *O essencial de Calvin e Haroldo*. São Paulo: Conrad, 2018)

01. A partir da leitura da tira, é correto afirmar que seu efeito de humor deriva principalmente

- (A) da confusão feita pelo tigre, que acredita poder descobrir na etiqueta da camiseta a origem do menino que a veste.
- (B) da pergunta do menino, no 1º quadro, que revela um desconhecimento infantil sobre a origem dos bebês.
- (C) da postura pensativa do tigre, no 2º quadro, enquanto procura uma solução para a questão do menino.
- (D) do espanto do menino ao perceber, no 1º quadro, que o tigre não sabe a resposta para a sua pergunta.
- (E) do fato de que o menino não faz a clássica pergunta sobre a origem dos bebês a seus pais, por medo de ser enganado por eles.

02. A respeito das formas verbais usadas na tira, é correto afirmar que

- (A) o verbo “vêm”, no 1º quadro, está conjugado no presente do indicativo e dá ideia de dúvida.
- (B) “faço”, no 2º quadro, é uma flexão do futuro do indicativo e sugere a possibilidade de ação do menino.
- (C) “espera”, no 3º quadro, corresponde ao modo imperativo e indica um pedido do tigre.
- (D) a locução “deixa ver”, no 3º quadro, está no presente do indicativo, expressando a ideia de incerteza.
- (E) “veio”, no último quadro, está conjugado no modo subjuntivo para indicar algo hipotético.

03. Assinale a alternativa em que a preposição “de” possui o mesmo valor encontrado em “Você veio de Taiwan” (4º quadro).

- (A) Toda a família veio de carro para o aniversário.
- (B) Aquele funcionário acabou saindo de férias na última semana.
- (C) De quem é a culpa pelo atraso nas obras?
- (D) O prefeito de São Paulo não foi reeleito este ano.
- (E) Eles voltaram de lá muito contentes com a experiência.

Leia o texto para responder às questões de números **04 a 09**.

Como era a vida antes da internet?

Pamela Paul, uma norte-americana de 50 anos e editora-chefa da seção de livros do *The New York Times*, acaba de publicar um livro para tentar entender o que nós perdemos com a internet. O livro fala sobre sensações perdidas como a atenção que damos às coisas, sentimentos como o tédio, virtudes como a paciência, ou ainda objetos que saíram do nosso cotidiano, como a enciclopédia, o telefone na cozinha, o porta-cartões de visitas ou os cartões de aniversário.

O livro não foi escrito para lamentar um mundo que desapareceu. “Sou nostálgica, sentimental e pessimista, mas também tenho consciência de que alguns desses desdobramentos são bons”, explica. A intenção da autora é nos levar a fazer uma pausa para que nos perguntemos como chegamos aqui.

Sobre as férias, por exemplo, Paul diz: “Quando você saía de férias há 20 anos, ao voltar tinha algumas cartas na caixa do correio, alguns recados na secretária eletrônica, no trabalho havia alguma coisa sobre a mesa, e isso era tudo. Agora é como ter uma multidão esperando na porta, perguntando: “você viu aquela mensagem?”, “você curte ou não essa foto?”. Você tem 36 notificações e muitas pessoas querendo se conectar com você”, explica.

Em vez de ler o jornal no sábado de manhã, agora passamos a consultar uma rede social na qual milhares de desconhecidos ou meio conhecidos gritam seus pensamentos. Paul acredita que nossos corpos não se adaptaram às reações que o mundo de hoje nos pede. Por exemplo, quando você descobre que alguém não muito próximo morreu, mas aí logo esquece: “Muitas vezes eu percebo que esqueci completamente que o tio de tal pessoa tinha morrido porque aconteceu há seis horas e depois disso 30 outras coisas ocorreram. É uma chicotada constante de atenção emocional. É esgotante. Temos tantas reações emocionais porque há tanto a que reagir que é difícil a gente se recuperar no final do dia”, afirma.

(Jordi Pérez Colomé. *El País*, 27 de novembro de 2021. Adaptado)

04. A partir da leitura do texto, é correto afirmar que a autora do livro

- (A) defende que as pessoas deixem de usar a internet para recuperar o modo de vida da sociedade de 20 anos atrás.
- (B) relaciona o fim de alguns objetos, como a enciclopédia e os cartões de aniversário, ao esgotamento mental das pessoas.
- (C) discute a falta de empatia que existe na sociedade atual, visto que as notícias de mortes são facilmente desconsideradas.
- (D) reconhece que a internet trouxe coisas positivas, mas preocupa-se com o excesso de informações que nos esgota.
- (E) considera positiva a interação maior que existe entre as pessoas nas redes sociais, embora manifeste nostalgia pelos encontros ao vivo.

05. A respeito das diferenças apresentadas no texto entre a vida antes e depois da internet, é possível afirmar que

- (A) os objetos que desapareceram deram lugar a meios mais eficientes de comunicação, mas o comportamento das pessoas não se alterou significativamente.
- (B) as viagens eram mais tranquilas, pois as pessoas ficavam completamente incomunicáveis durante todo o período em que estavam fora.
- (C) a quantidade de interações sociais *on-line* é muito maior atualmente, o que aumenta o número de reações emocionais em um único dia.
- (D) o excesso de notícias ruins nos dias atuais afeta a saúde mental das pessoas, gerando um aumento nos casos de depressão.
- (E) as pessoas antes da internet sentiam-se entediadas facilmente, pois não tinham notícias de conhecidos ou parentes distantes.

06. Considerando o contexto em que está empregado, o vocábulo “constante” (4º parágrafo) tem como sinônimo

- (A) incessante.
- (B) estimulante.
- (C) castigante.
- (D) fatigante.
- (E) intermitente.

07. No trecho “O livro **fala sobre** sensações perdidas como a atenção que damos às coisas, sentimentos como o tédio, virtudes como a paciência (...)”, a expressão em destaque pode ser corretamente substituída, no contexto em que se encontra, por

- (A) faz menção nas
- (B) trata de
- (C) analisa sobre
- (D) discute de
- (E) expõe sobre

08. No trecho “(...) agora passamos a consultar uma rede social **na qual** milhares de desconhecidos ou meio conhecidos gritam seus pensamentos” (4º parágrafo), os vocábulos em destaque podem ser corretamente substituídos por

- (A) a que
- (B) da qual
- (C) que
- (D) sobre a qual
- (E) em que

09. Assinale a alternativa em que a frase do texto foi reescrita de acordo com a norma-padrão de concordância verbal e nominal.

- (A) Antigamente haviam muitos objetos, como a “enciclopédia”, o “telefone na cozinha”, “o porta-cartões de visitas” ou os “cartões de aniversário”, que hoje não existem mais.
- (B) O livro fala sobre sensações, sentimentos ou mesmo virtudes que, com o advento da internet, foi perdido para sempre.
- (C) Sobre as férias, Pamela Paul afirma que ela ocorria sem que tivéssemos que responder a dezenas de mensagens todo o tempo.
- (D) Hoje em dia, ouve-se milhares de desconhecidos ou meio conhecidos gritando seus pensamentos nas redes sociais.
- (E) É uma coisa ruim quando você descobre que uma pessoa meio próxima morreu, mas aí logo esquece.

Leia o texto para responder às questões de números 10 a 15.

Velhas cartas

“Você nunca saberá o bem que sua carta me fez...” Sinto um choque ao ler esta carta antiga que encontro em um maço de outras. Vejo a data, e então me lembro onde estava quando a recebi. Não me lembro é do que escrevi que fez tanto bem a uma pessoa.

Agora folheio outras cartas de amigos e amigas; são quase todas de apenas dois ou três anos atrás. Mas, como isso está longe! Sinto-me um pouco humilhado pensando como certas pessoas me eram necessárias e agora nem existiriam mais na minha lembrança se eu não encontrasse essas linhas rabiscadas em Londres ou na Suíça. “Cheguei neste instante; é a primeira coisa que faço, como prometi, escrever para você, mesmo porque durante a viagem pensei demais em você...”

Isto soa absurdo a dois anos e meio de distância. Não faço a menor ideia do paradeiro dessa mulher de letra redonda; ela, com certeza, mal se lembrará do meu nome. E esse casal, santo Deus, como era amigo: fazíamos planos de viajar juntos pela Itália; os dias que tínhamos passado juntos eram “inesquecíveis”. Essa que se acusa e se desculpa de me haver maltratado, mas eu não me lembro de mágoa nenhuma, seu nome é apenas para mim uma doçura distante.

Imagino que em algum lugar do mundo há alguém que neste momento remexe, por acaso, uma gaveta qualquer, encontra uma velha carta minha, passa os olhos por curiosidade no que escrevi, hesita um instante em rasgar, e depois a devolve à gaveta com um gesto de displicência, pensando, talvez: “é mesmo, esse sujeito onde andarás? Eu nem me lembrava mais dele...”

E agradeço a esse alguém por não ter rasgado a minha carta: cada um de nós morre um pouco quando alguém, na distância e no tempo, rasga alguma carta nossa, e não tem esse gesto de deixá-la em algum canto, essa carta que perdeu todo o sentido, mas que foi um instante de ternura, de tristeza, de desejo, de amizade, de vida – essa carta que não diz mais nada e apenas tem força ainda para dar uma pequena e absurda pena de rasgá-la.

(Rubem Braga. *A traição das elegantes*. Rio de Janeiro: Editora Record, 1982)

10. A partir da leitura da crônica, é correto afirmar que o autor

- (A) defende a escrita de cartas como um modo de se reaproximar de antigos amigos e amigas.
- (B) envergonha-se ao encontrar as cartas que escrevera no passado e que não refletem mais a sua personalidade atual.
- (C) lamenta o fato de ter perdido tanto tempo de sua vida escrevendo cartas para pessoas que não eram importantes.
- (D) reconhece o valor das cartas como testemunhos de momentos de ternura e amizade.
- (E) teme que pessoas do passado descubram que perderam a importância que tinham em sua vida.

11. A respeito dos sinais de pontuação empregados no texto, pode-se afirmar que

- (A) as aspas em “Você nunca saberá o bem que sua carta me fez...” (1º parágrafo) servem para indicar que o autor do texto está se dirigindo diretamente ao leitor.
- (B) o ponto e vírgula em “Agora folheio outras cartas de amigos e amigas; são quase todas de apenas dois ou três anos atrás” (2º parágrafo) apresenta uma oposição entre o que está antes do ponto e vírgula e o que está depois.
- (C) o ponto de exclamação em “Mas, como isso está longe!” (2º parágrafo) indica o espanto do autor ao constatar que os dois ou três anos anteriores parecem ter ficado em um passado mais distante.
- (D) os dois-pontos em “E esse casal, santo Deus, como era amigo: fazíamos planos de viajar juntos pela Itália” (3º parágrafo) introduz uma citação dos diálogos com o casal de amigos.
- (E) as reticências em “Eu nem me lembrava mais dele...” (4º parágrafo) reforçam a ideia de que a fala faz parte da imaginação do autor do texto e pode não ter ocorrido na realidade.

12. Assinale a alternativa em que o trecho foi reescrito mantendo a concordância com a norma-padrão de emprego da vírgula.

- (A) Sinto um choque ao ler, esta carta antiga, que encontro em um maço de outras.
- (B) Sinto-me um pouco humilhado pensando como, certas pessoas, me eram necessárias.
- (C) Essa, que se acusa e se desculpa, de me haver maltratado e eu não me lembro de mágoa nenhuma.
- (D) Imagino que, em algum lugar do mundo, há alguém que neste momento remexe uma gaveta qualquer.
- (E) Essa carta, que não diz mais nada e apenas tem força ainda, para dar uma pequena e absurda pena de rasgá-la.

13. Considere os seguintes trechos do texto:

- Não me lembro é do que escrevi que fez **tanto** bem a uma pessoa (1º parágrafo)
- ... tem força ainda **para** dar uma pequena e absurda pena de rasgá-la (5º parágrafo)

No contexto em que estão empregados, os vocábulos destacados expressam, respectivamente, as ideias de

- (A) finalidade; causa.
 (B) intensidade; finalidade.
 (C) instrumento; modo.
 (D) modo; direção.
 (E) causa; intensidade.

14. Assinale a alternativa em que o vocábulo em destaque foi empregado em sentido figurado no contexto em que se encontra.

- (A) Agora **folheio** outras cartas... (2º parágrafo)
 (B) ... essas linhas **rabiscadas**... (2º parágrafo)
 (C) ... uma **doçura** distante. (3º parágrafo)
 (D) ... uma **gaveta** qualquer. (4º parágrafo)
 (E) ... gesto de **displicência**... (4º parágrafo)

15. Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do trecho reescrito a seguir, em concordância com a norma-padrão de emprego da crase.

Imagino que em algum lugar do mundo há alguém que se dirige, por acaso, _____ uma gaveta qualquer, encontra uma velha carta minha, passa os olhos por curiosidade no que escrevi, nega-se _____ rasgá-la, e depois a lança _____ gaveta com um gesto de displicência.

- (A) à ... à ... à
 (B) a ... a ... à
 (C) à ... a ... a
 (D) a ... à ... a
 (E) a ... a ... a

16. Em determinado posto de combustíveis, o preço do litro de gasolina é R\$ 7,80. Com R\$ 195,00, o maior número de litros dessa gasolina que podem ser comprados é

- (A) 24.
 (B) 25.
 (C) 26.
 (D) 27.
 (E) 28.

17. Uma empresa tem 150 frascos de álcool gel em seu estoque, sendo $\frac{1}{6}$ deles da marca A e os demais da marca B.

Sabendo que $\frac{2}{5}$ dos frascos da marca B foram colocados

em uso, o número total de frascos de álcool gel que ficaram no estoque é

- (A) 25.
 (B) 50.
 (C) 75.
 (D) 100.
 (E) 125.

18. Uma pessoa precisa tomar determinado medicamento a cada 8 horas durante 30 dias. Esse medicamento é vendido em caixas, cada uma com 12 comprimidos. Sabendo-se que essa pessoa comprou o número mínimo de caixas necessárias para o tratamento todo, o número de comprimidos que restará na última caixa será

- (A) 6.
 (B) 5.
 (C) 4.
 (D) 3.
 (E) 2.

19. Um recipiente, com capacidade total para 2,8 litros, está com $\frac{3}{4}$ de sua capacidade total preenchida com água. Se

desse recipiente forem retirados 7 copos, cada um deles com 250 mL, a água restante dentro do recipiente será de

- (A) 1 050 mL.
 (B) 875 mL.
 (C) 700 mL.
 (D) 525 mL.
 (E) 350 mL.

20. Determinado tipo de caminhonete tem capacidade máxima de carga de 1,2 tonelada. Nessa caminhonete, foram colocadas 7 caixas, cada uma delas com 32 kg, 8 caixas, cada uma delas com 42,5 kg e 16 caixas, cada uma com 35,5 kg. O maior número de quilogramas que ainda poderão ser colocados nessa caminhonete, de modo a não ultrapassar o limite máximo da carga, é
- (A) 62.
(B) 65.
(C) 68.
(D) 70.
(E) 73.
21. Uma loja comprou um lote com menos de 400 camisetas e irá colocá-las em pilhas, de modo que cada pilha fique com o mesmo número de camisetas. Com o número de camisetas do lote, é possível formar pilhas, todas com 18 camisetas, ou com 20 camisetas, ou com 24 camisetas, e qualquer que seja a opção, todas as camisetas do lote ficarão empilhadas. O número de camisetas desse lote era
- (A) 360.
(B) 350.
(C) 340.
(D) 330.
(E) 320.
22. Uma papelaria tem, no estoque, 320 borrachas azuis e 450 borrachas amarelas. Com essas borrachas, serão feitos pacotes, cada um deles com o mesmo número de borrachas. Esses pacotes terão borrachas de uma só cor e no maior número possível. Sabendo-se que todas as borrachas foram empacotadas, o número total de pacotes feitos foi
- (A) 10.
(B) 45.
(C) 77.
(D) 80.
(E) 88.
23. Pedro aplicou R\$ 10.000,00 no mercado de ações. No primeiro mês, ele obteve uma valorização de 8% sobre o valor aplicado, mas, no mês seguinte, ocorreu uma perda de 5% sobre o valor do mês anterior. Ao final do segundo mês, o valor que restava na aplicação era de
- (A) R\$ 10.240,00.
(B) R\$ 10.260,00.
(C) R\$ 10.300,00.
(D) R\$ 10.330,00.
(E) R\$ 10.360,00.

24. No almoxarifado de uma empresa, há pastas de plástico e pastas de papelão, no total de 81 unidades, de modo que a razão do número de pastas de plástico para o número de pastas de papelão é $\frac{2}{7}$. Após a retirada de 3 pastas de papelão e a colocação de mais 2 pastas de plástico, o número de pastas de papelão superou o número de pastas de plástico em
- (A) 55 unidades.
 - (B) 50 unidades.
 - (C) 45 unidades.
 - (D) 40 unidades.
 - (E) 35 unidades.
25. Uma pessoa ligou para uma empresa de serviços e foi colocada na “espera”, em que uma gravação passava informações ao cliente. Essa gravação durava 25 segundos, fazia uma pausa de 5 segundos e recomeçava imediatamente. Se esse cliente, a partir do início da gravação, ficou esperando na linha durante 35 minutos, o número de vezes que essa gravação se repetiu foi
- (A) 30.
 - (B) 40.
 - (C) 50.
 - (D) 60.
 - (E) 70.
26. Uma empresa preparou uma apostila para seus funcionários, como material de apoio, contendo os passos básicos para a produção e distribuição de catálogos dos produtos fabricados pela empresa. Na primeira versão, essa apostila tinha 9 passos por página, mas, para reduzir a quantidade de papel gasto, uma nova versão foi elaborada, onde havia 12 passos por página e 2 páginas a menos. O número de páginas da nova versão dessa apostila era
- (A) 6.
 - (B) 7.
 - (C) 8.
 - (D) 9.
 - (E) 10.
27. Uma assistente social atendeu, em dois dias, o total de 12 pessoas; no primeiro dia, ela atendeu 2 pessoas a menos do que no segundo dia. O número de pessoas atendidas no primeiro dia foi
- (A) 8.
 - (B) 7.
 - (C) 6.
 - (D) 5.
 - (E) 4.

28. Uma pessoa comprou cinco revistas em uma banca de jornais, sendo uma revista de cada assunto. A tabela a seguir apresenta algumas informações sobre o valor de cada revista.

Assunto	Valor unitário
Saúde	R\$ 17,80
Culinária	R\$ 15,90
Esportes	R\$ 18,20
Carros	R\$ 21,50
Jardinagem	?

Considerando-se o número total de revistas compradas, na média, cada revista saiu por 18,00. O valor da revista sobre jardinagem era

- (A) R\$ 17,20.
 (B) R\$ 16,90.
 (C) R\$ 16,60.
 (D) R\$ 15,70.
 (E) R\$ 15,10.
29. A figura a seguir mostra algumas medidas, em metros, de uma sala retangular ABCD, que foi dividida em 2 ambientes, I e II, sendo o ambiente I também retangular.

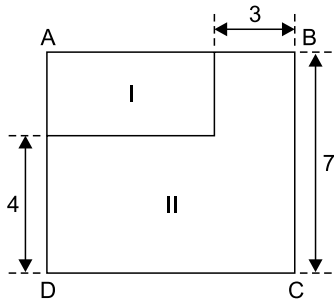


Figura fora de escala

Sabendo que a área do ambiente I é 18 m^2 , então o perímetro do ambiente II é

- (A) 45 m.
 (B) 41 m.
 (C) 38 m.
 (D) 34 m.
 (E) 32 m.

30. Uma peça de madeira, no formato de um prisma reto de base retangular, tem 20 cm de altura. Dessa peça foi cortada uma "fatia" paralela à base, conforme mostra figura.

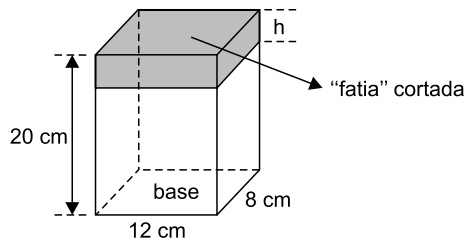


Figura fora de escala

Após o corte, o volume que restou da peça foi 1728 cm^3 . A altura h , da "fatia" cortada era de

- (A) 2,5 cm.
- (B) 2,0 cm.
- (C) 1,5 cm.
- (D) 1,0 cm.
- (E) 0,5 cm.

R A S C U N H O

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Todo atendimento telefônico deve ser regido por princípios básicos que assegurem que o interlocutor seja atendido de forma
- (A) rápida e informal.
 - (B) solidária e sensível.
 - (C) delicada e intimista.
 - (D) atenta e atenciosa.
 - (E) estrita e formal.
32. Um atendimento telefônico eficaz e de qualidade requer que a Telefonista Atendente
- (A) saiba entender e solucionar todos os questionamentos dos interlocutores.
 - (B) esteja ciente dos problemas que estão sendo tratados internamente.
 - (C) conheça a organização, sua hierarquia, suas áreas e seu funcionamento.
 - (D) forneça informações sobre quaisquer dados da organização.
 - (E) tenha poder de decisão para resolver as demandas dos interlocutores.
33. A Telefonista Atendente deve realizar o registro de chamadas
- (A) por intermédio da elaboração de mapas relativos às ligações recebidas.
 - (B) fazendo breves anotações em um bloco específico.
 - (C) em um caderno quadriculado, devidamente demarcado para tais informações.
 - (D) digitalizando as informações no bloco de notas do computador.
 - (E) em papeletas avulsas que serão descartadas diariamente.
34. Caso o interlocutor seja insistente, irritadiço e nervoso, a Telefonista Atendente fará uso de uma das técnicas aplicadas para estes casos, ou seja, deverá
- (A) informar seu superior imediato, transferindo a ligação para que ele controle a situação.
 - (B) delicadamente, colocar o interlocutor em seu devido lugar, respondendo à altura.
 - (C) insistir com o interlocutor para que se acalme, argumentando a favor da organização.
 - (D) despretensiosamente, deixar a linha cair, evitando assim qualquer tipo de conflito.
 - (E) baixar o tom de voz e falar com firmeza, de forma equilibrada, calma e pausada.

- 35.** O profissional ético é todo aquele que se preocupa em praticar os valores referentes a
- (A) naturalidade e curiosidade.
 - (B) honestidade e confidencialidade.
 - (C) habilidade e informalidade.
 - (D) liberalidade e generosidade.
 - (E) afabilidade e familiaridade.
- 36.** A maneira como a Telefonista emprega a voz pode influenciar toda a conversa com seu interlocutor. Além de portar um timbre de voz firme e claro, a Telefonista deve atentar-se à
- (A) dilação.
 - (B) afecção.
 - (C) coação.
 - (D) predileção.
 - (E) dicção.
- 37.** Em atendimento telefônico, a voz transmite sensações de acordo com os sentimentos de quem fala naquele momento. Um dos principais fatores que influenciam na qualidade da voz ao telefone é a energia transmitida que deve transparecer
- (A) altruísmo.
 - (B) otimismo.
 - (C) laconismo.
 - (D) ceticismo.
 - (E) favoritismo.
- 38.** A postura de comunicação do profissional da área de atendimento revela a qualidade da organização. A Telefonista Atendente que representa a organização acertadamente é aquela que
- (A) demonstra boa vontade e gentileza para com os interlocutores mais gabaritados.
 - (B) responde a todos com rapidez, desobrigando-se de fornecer maiores informações.
 - (C) foca nas demandas do usuário, atendendo-o com segurança e prontidão.
 - (D) conversa longamente com os usuários procurando cativá-los e mantê-los.
 - (E) demonstra solidariedade para com o interlocutor, revelando pesar e preocupação.
- 39.** Quando uma mensagem ou informação é mal transmitida, conseqüentemente, será mal compreendida. Para que a comunicação seja eficaz, é necessário conhecer os elementos que formam a comunicação. São eles:
- (A) emissor, receptor, mensagem, código, canal e contexto.
 - (B) emissor, receptor, referência, conteúdo, canal e contexto.
 - (C) emissor, receptor, contexto, código, informação e contexto.
 - (D) emissor, receptor, comunicação, dado, canal e contexto.
 - (E) emissor, receptor, mensagem, conceito, ramal e contexto.
- 40.** As barreiras da comunicação consistem em situações que fazem com que as mensagens sejam mal repassadas, distorcidas ou interrompidas. Uma das causas principais é a falta de
- (A) resignação.
 - (B) reconhecimento.
 - (C) planejamento.
 - (D) coletivismo.
 - (E) concentração.
- 41.** Há bloqueio na comunicação entre duas pessoas quando a mensagem não é captada e a comunicação é
- (A) interrompida.
 - (B) negligenciada.
 - (C) alterada.
 - (D) descentralizada.
 - (E) retificada.
- 42.** Ao atender a ligação, a Telefonista Atendente deve dizer a fraseologia padrão para o atendimento de chamadas externas, que deve obedecer à seguinte ordem:
- (A) seu nome e o nome da instituição.
 - (B) seu nome e um cumprimento.
 - (C) um cumprimento e o nome da instituição.
 - (D) o nome da instituição e um cumprimento.
 - (E) um cumprimento e o seu nome.

43. O atendimento telefônico requer a utilização de uma boa linguagem, evitando-se gírias, intimidades, diminutivos e
- (A) termos argumentativos.
 - (B) jargões técnicos.
 - (C) expressões comparativas.
 - (D) dados prospectivos.
 - (E) palavras qualitativas.
44. O equipamento constituído por fone de ouvido e microfone acoplado e que é adequado para ser fixado na cabeça da Telefonista é denominado
- (A) *header*.
 - (B) *interphone*.
 - (C) *bluetooth*.
 - (D) *speaker*.
 - (E) *headset*.
45. Muito utilizado na área de telefonia, o termo *voice mail* significa:
- (A) transferência por voz.
 - (B) discagem por voz.
 - (C) correio de voz.
 - (D) chamado de voz.
 - (E) ligação por voz.
46. O sistema que permite aos chamadores entrarem em contato direto com determinado ramal sem ter que falar com o atendente geral é conhecido pela sigla
- (A) DDD.
 - (B) DDL.
 - (C) DDI.
 - (D) DDB.
 - (E) DDR.
47. Por ser muito utilizada em situações de emergência, a radiocomunicação exige que seu operador siga as boas práticas. Uma das importantes recomendações é a de que, durante uma transmissão, o operador deve manter o microfone do intercomunicador
- (A) a uma distância de 05 a 10 centímetros.
 - (B) a uma distância de 15 a 20 centímetros.
 - (C) encostado na boca.
 - (D) encostado no ouvido.
 - (E) a uma distância de, pelo menos, 30 centímetros.
48. As comunicações via rádio são realizadas utilizando-se o Código "Q", que representa uma coleção padronizada de três letras, iniciando pela letra Q, e que equivalem a expressões e perguntas pré-definidas. Quando o operador quer dizer que entendeu a mensagem, ele utiliza o código
- (A) QRM.
 - (B) QAP.
 - (C) QSM.
 - (D) QSL.
 - (E) QRT.
49. Ao receber uma chamada, a Telefonista deve tratar o interlocutor com muito profissionalismo, referindo-se a ele sempre por
- (A) Caro ou Cara.
 - (B) Senhor ou Senhora.
 - (C) Prezado ou Prezada.
 - (D) Doutor ou Doutora.
 - (E) Você.
50. Trabalhar com atendimento ao público exige muito mais do que qualificação e habilidades técnicas. Lidar com pessoas requer muita
- (A) erudição.
 - (B) conveniência.
 - (C) empatia.
 - (D) sapiência.
 - (E) convivência.

