

CÂMARA MUNICIPAL DE JARU - RO

C02 - TELEFONISTA

Turno: Manhã

Tipo de Prova
1

Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova no cartão de respostas. Caso não marque o tipo de prova, o cartão de respostas não será lido e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Também é ser, deixar de ser assim.” (Cecília Meireles)

ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, 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.

Duração da prova: 4h

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 2 (duas) horas do início efetivo da prova.
- O candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões, somente faltando 30 (trinta) minutos para o término da prova.
- 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.
- 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, devendo assinar a capa de sala.
- 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

Questão 1

Identifique o processo de formação da palavra destacada na seguinte frase:

"Naquela antiga casa senhorial, o fidalgo recebia os convidados com elegância, mantendo viva a tradição de sua linhagem nobre."

Assinale a alternativa correta.

- (A) Derivação parassintética;
- (B) Derivação prefixal;
- (C) Composição por aglutinação;
- (D) Derivação sufixal;
- (E) Composição por justaposição.

Questão 2

Qual dos seguintes trechos apresenta um problema de coesão textual?

- (A) "O aluno estudou para a prova. Ele foi bem classificado.";
- (B) "O cachorro latiu durante a noite. Isso incomodou os vizinhos.";
- (C) "As árvores estão florescendo. O clima está ameno.";
- (D) "O time de futebol treinou duro. Eles venceram o campeonato.";
- (E) "Maria comprou um livro. Ela leu ele rapidamente.".

Questão 3

Na frase "O silêncio falava mais alto", qual figura de pensamento está presente?

- (A) Eufemismo;
- (B) Prosopopeia;
- (C) Elipse;
- (D) Antítese;
- (E) Gradação.

Questão 4

Considere o excerto abaixo:

No crepúsculo suave da tarde, enquanto as últimas luzes do dia se despedem, um grupo de amigas caminha pelo parque, compartilhando risadas e histórias. Entre sorrisos e passos descontraídos, nota-se um suspiro coletivo, revelando que, embora animadas, elas estão meia cansadas. O dia foi repleto de aventuras e experiências, preenchendo-as com memórias que se entrelaçam com o sutil cansaço que se manifesta em seus olhares. Mesmo assim, a cumplicidade entre elas permanece intacta, transformando o cansaço em um elo de amizade que fortalece cada passo compartilhado. Enquanto o sol se despede no horizonte, a jornada delas continua, guiada pelo calor da amizade e pela compreensão de que, no meio da exaustão, ainda há espaço para a alegria compartilhada.

Podemos afirmar que há um problema de concordância verbal na seguinte frase:

- (A) "No crepúsculo suave da tarde, enquanto as últimas luzes do dia se despedem [...]";
- (B) "Mesmo assim, a cumplicidade entre elas permanece intacta, transformando o cansaço em um elo de amizade que fortalece cada passo compartilhado.";
- (C) "O dia foi repleto de aventuras e experiências, preenchendo-as com memórias que se entrelaçam com o sutil cansaço que se manifesta em seus olhares.";
- (D) "[...] ainda há espaço para a alegria compartilhada.";
- (E) "[...] elas estão meia cansadas.".

Questão 5

Na frase "Ontem, eu vi o atleta correndo rapidamente pelo campo", qual termo funciona como adjunto adverbial de modo?

- (A) Atleta;
- (B) Correu;
- (C) Pelo Campo;
- (D) Rapidamente;
- (E) Ontem.

Questão 6

Considere o seguinte excerto:

“Na hora do intervalo, depois de amarrar o cadarço do tênis, Fabíola extravazou: riu muito, conversou bastante, tomou um iogurte e comeu um pão com salsicha.”

Marque a alternativa que apresenta um problema de ortografia.

- (A) Salsicha;
- (B) Iogurte;
- (C) Extravazou;
- (D) Cadarço;
- (E) Intervalo.

Questão 7

Acerca do emprego da crase, julgue as frases abaixo.

- I. Alguém já explicou à senhora?
- II. Ele foi até à igreja.
- III. Às 8 horas, o despertador toca.

Está(ão) CORRETA(S) a(s) seguinte(s) proposição(ões):

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

Questão 8

Em qual das alternativas a palavra "luz" é utilizada em sentido figurado?

- (A) A luz do sol ilumina a sala;
- (B) Ele teve uma ideia que trouxe luz ao problema;
- (C) A luz piscou durante a tempestade;
- (D) A luz amarela indica precaução;
- (E) O farol emitia uma luz intensa na escuridão.

Questão 9

Assinale a alternativa em que o uso da vírgula está correto.

- (A) Maria foi ao mercado comprou frutas, e legumes;
- (B) Pedro estudou para a prova, mas não se saiu bem;
- (C) O livro interessante, estava na prateleira;
- (D) João gosta de música clássica ele frequenta concertos, regularmente;
- (E) Ana, comprou um novo celular.

Questão 10

Identifique a classe gramatical da palavra destacada na frase: "Fizemos uma viagem incrível para as regiões montanhosas do Equador."

Assinale a alternativa correta.

- (A) Adjetivo;
- (B) Verbo;
- (C) Advérbio;
- (D) Substantivo;
- (E) Preposição.

Informática Básica**Questão 11**

Certo dia, Alarico navegava na internet quando encontrou uma apresentação em PowerPoint sobre a vida dos cetáceos no site www.oceano.com.br, que iria ajudá-lo em seu trabalho. Porém, seu computador encerrou abruptamente a atividade e Alarico não pôde salvar a apresentação. Qual a chave de busca que Alarico deve utilizar no Google para encontrar o mais rapidamente possível essa apresentação?

- (A) Site:oceano.com.br filetype:pdf;
- (B) “Apresentação sobre vida dos cetáceos” www.oceano.com.br;
- (C) Cetáceos site:oceano.com.br filetype:doc;
- (D) www.oceano.com.br filetype:cetáceos;
- (E) Cetáceos site:oceano.com.br filetype:ppt.

Questão 12

Ao utilizar o sistema operacional Windows, é comum interagir com o prompt de comando para realizar diversas tarefas. Nesse contexto, qual comando, dentre as alternativas abaixo, deve ser utilizado no prompt de comando do Windows para exibir o conteúdo de uma pasta?

- (A) dir (Directory);
- (B) ls (List);
- (C) open;
- (D) show;
- (E) cd (Change Directory).

Questão 13

No programa Microsoft Excel, ao criar fórmulas, é importante entender como fazer referência a um intervalo de células em uma coluna. Ao criar uma fórmula no Excel, qual símbolo é utilizado para referenciar todas as células em uma coluna?

- (A) \$ (cifrão);
- (B) * (asterisco);
- (C) & (e comercial);
- (D) : (dois pontos);
- (E) % (percentual).

Questão 14

Em ambientes de rede de computadores, é crucial verificar a conectividade entre dispositivos. Qual ferramenta dentre as listadas abaixo é comumente utilizada para mostrar o caminho que os dados percorrem entre dois computadores, auxiliando, assim, na identificação de problemas de conectividade?

- (A) Microsoft Word;
- (B) Ping;
- (C) PowerPoint;
- (D) Campo Minado;
- (E) Antivírus.

Questão 15

Avalie as seguintes práticas como Verdadeiras (V) ou Falsas (F) em relação à prevenção de infecções por malware, considerando a complexidade e eficácia das medidas:

- I- Utilizar um firewall como única medida de proteção;
- II- Criar planilhas no Excel com macros habilitadas para automação de tarefas;
- III- Desativar as atualizações automáticas do sistema operacional para ter controle total;
- IV- Utilizar uma VPN (Rede Privada Virtual) para navegação segura;
- V- Configurar restrições de acesso baseadas em MAC address como camada adicional de segurança.

Indique a alternativa correta:

- (A) F, V, F, V, F;
- (B) V, F, F, V, F;
- (C) F, V, F, V, V;
- (D) V, V, V, F, V;
- (E) F, F, V, V, F.

Legislação e ética na Administração Pública**Questão 16**

Considere o fragmento abaixo:

“[...] o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros”. (Fonte: (Di Pietro, Maria Sylvia Zanella. Direito administrativo / Maria Sylvia Zanella Di Pietro. – 32. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 243)

Assinale a alternativa que indica o princípio a que se refere o fragmento acima.

- (A) Princípio da impessoalidade;
- (B) Princípio da eficiência;
- (C) Princípio da legalidade;
- (D) Princípio da publicidade;
- (E) Princípio da moralidade.

Questão 17

Considere o fragmento abaixo:

“As pessoas administrativas não têm portanto disponibilidade sobre os interesses públicos confiados à sua guarda e realização.”

Assinale a alternativa que indica o princípio que melhor explica o fragmento acima:

- (A) Princípio da eficiência;
- (B) Princípio da publicidade;
- (C) Princípio da supremacia do interesse público;
- (D) Princípio da moralidade;
- (E) Princípio da legalidade.

Questão 18

Sobre as formas de estado, é correto afirmar que o Estado Federado é marcado pelas seguintes características:

- (A) existência de tribunal constitucional, centralização e imutabilidade da forma federativa;
- (B) inexistência de tribunal constitucional, descentralização e mutabilidade da forma federativa;
- (C) autoadministração, descentralização e mutabilidade da forma federativa;
- (D) descentralização, auto-organização e autogoverno;
- (E) descentralização, concentração de poder e autogoverno.

Questão 19

A Lei de Improbidade Administrativa estabelece as normas para punição de agentes públicos que pratiquem atos de improbidade no exercício de suas funções. Com base nessa legislação, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) Constitui ato de improbidade administrativa que causa lesão ao erário qualquer ação ou omissão culposa;
- (B) Constitui ato de improbidade facilitar ou concorrer, por qualquer forma, para a indevida incorporação ao patrimônio particular apenas quando se trata de pessoa jurídica;
- (C) Permitir ou concorrer para que pessoa física privada utilize bens sem a observância das formalidades legais ou regulamentares aplicáveis à espécie não constitui ato de improbidade administrativa;
- (D) Conceder benefício administrativo ou fiscal sem a observância das formalidades legais ou regulamentares aplicáveis à espécie constitui ato de improbidade administrativa;
- (E) Agir licitamente na arrecadação de tributo ou de renda, bem como no que diz respeito à conservação do patrimônio público constitui ato de improbidade administrativa.

Questão 20

A Lei de Acesso à Informação regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, sendo aplicável aos três poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) em todos os níveis de governo (federal, estadual, distrital e municipal). Sobre essa legislação, analise os itens abaixo:

- I. Considera-se todo tipo de dados desde que sejam processados.
- II. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.
- III. Considera-se primariedade a qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.
- IV. Considera-se integridade a qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

ESTÁ(ÃO) CORRETA(S):

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

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 21**

Em um contexto administrativo, por que é crucial categorizar os contatos em uma agenda telefônica?

- (A) Para facilitar o acesso online aos contatos;
- (B) Para aumentar a burocracia no processo;
- (C) Para tornar o processo mais complexo;
- (D) Para otimizar a busca rápida e eficiente;
- (E) Para divulgar os dados.

Questão 22

Qual é o impacto da falta de atualização regular na agenda telefônica de uma prefeitura?

- (A) Melhoria na eficácia do processo;
- (B) Aumento da confiabilidade das informações;
- (C) Redução na necessidade de revisões;
- (D) Comprometimento da precisão das informações;
- (E) Simplificação do gerenciamento de contatos.

Questão 23

Acerca do atendimento telefônico, julgue as frases abaixo.

- I. Ao se comunicar por telefone, é fundamental ser claro e conciso.
- II. Deve-se evitar informações desnecessárias e ir direto ao ponto, garantindo que a mensagem seja compreendida de forma rápida e eficiente.
- III. Entonação, ritmo e entusiasmo na voz, apesar de importantes, não transmitem emoções e reforçam a mensagem desejada.

Está(ão) CORRETA(S) a(s) seguinte(s) proposição(ões):

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

Questão 24

Em uma situação profissional, como a empatia pode ser praticada de maneira eficaz?

- (A) Suprimir as emoções próprias para se concentrar nas necessidades do outro;
- (B) Expressar simpatia apenas quando estritamente necessário;
- (C) Demonstrando compreensão e consideração ativa pelos sentimentos dos colegas;
- (D) Utilizar a empatia como ferramenta de manipulação para alcançar objetivos pessoais;
- (E) Valorizando os colegas de trabalho que são mais eficientes em detrimento dos demais.

Questão 25

Considere a seguinte situação:

Um morador liga para relatar um problema em seu bairro. Durante a conversa, o telefonista percebe sinais de insatisfação e preocupação.

Qual seria a melhor maneira de demonstrar escuta ativa nesse contexto?

- (A) Interromper educadamente para oferecer uma solução imediata;
- (B) Fazer anotações apenas sobre os fatos principais da reclamação;
- (C) Manter contato constante, mesmo após o telefonema, para mostrar interesse;
- (D) Responder rapidamente para encerrar a ligação;
- (E) Reformular as informações recebidas para confirmar o entendimento.

Questão 26

Qual é o princípio ético fundamental a ser seguido durante o atendimento telefônico, garantindo a confidencialidade e o respeito à privacidade dos usuários?

- (A) Transparência;
- (B) Imparcialidade;
- (C) Sigilo;
- (D) Eficiência;
- (E) Comunicação assertiva.

Questão 27

Considere a seguinte situação:

Durante uma ligação telefônica, um usuário compartilha informações pessoais sensíveis.

Com relação a postura ética a se adotar, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) registrar as informações para fins estatísticos;
- (B) compartilhar as informações com colegas de trabalho;
- (C) utilizar as informações apenas para o propósito da ligação;
- (D) publicar as informações em um banco de dados público;
- (E) ignorar as informações pessoais do usuário.

Questão 28

Ao receber uma ligação confidencial, o telefonista deve:

- (A) encerrar a chamada imediatamente;
- (B) compartilhar as informações com outros funcionários;
- (C) manter a calma e lidar com a situação de forma ética;
- (D) registrar a chamada e divulgá-la posteriormente;
- (E) utilizar as informações para fins pessoais.

Questão 29

No contexto de procedimentos telefônicos, podemos afirmar que:

- (A) não é necessário registrar informações, pois isso pode violar a privacidade do interlocutor;
- (B) registrar informações é importante apenas se o interlocutor insistir;
- (C) registrar informações relevantes é fundamental para facilitar futuros atendimentos e consultas;
- (D) o registro deve ser feito apenas no que tange ao nome do interlocutor, sem detalhes adicionais;
- (E) deve-se evitar o registro de informações para agilizar o atendimento.

Questão 30

No contexto da etiqueta telefônica, a prática CORRETA ao atender uma ligação é:

- (A) informar o nome do órgão e desligar imediatamente após a identificação;
- (B) aguardar o interlocutor falar primeiro antes de se identificar;
- (C) atender com cordialidade, informar o nome e cargo, e perguntar como pode ajudar;
- (D) responder às perguntas do interlocutor de forma rápida, objetiva e pontual.
- (E) pedir para a pessoa ligar novamente mais tarde.

Questão 31

Durante o atendimento telefônico, a telefonista recebe uma chamada importante para a gestão municipal. Qual protocolo de transferência de chamadas deve ser seguido?

- (A) Transferir imediatamente, sem informar o motivo, para manter a privacidade;
- (B) Perguntar ao interlocutor se pode transferir a chamada para a gestão municipal e, em caso positivo, realizar a transferência;
- (C) Pedir para a pessoa ligar novamente mais tarde;
- (D) Anotar as informações e prometer retornar assim que possível;
- (E) Transferir automaticamente para o setor de protocolo.

Questão 32

Uma prática fundamental na manutenção preventiva de aparelhos telefônicos para evitar falhas e garantir o seu desempenho adequado é:

- (A) Atualização constante do sistema operacional;
- (B) Utilização de produtos abrasivos para limpeza externa;
- (C) Conexão de cabos desgastados para promover melhor condução elétrica;
- (D) Deixar aberturas do aparelho desprotegidas para facilitar a ventilação;
- (E) Ignorar atualizações de software para evitar conflitos.

Questão 33

Qual é uma estratégia eficaz para identificar defeitos em aparelhos telefônicos durante os testes funcionais?

- (A) Evitar realizar testes de conectividade;
- (B) Ignorar mensagens de erro exibidas durante o teste;
- (C) Realizar testes apenas em funções básicas, como chamadas;
- (D) Desconsiderar mensagens de erro, pois podem ser irrelevantes;
- (E) Observar comportamentos anômalos durante o uso cotidiano.

Questão 34

São os possíveis sinais de um defeito relacionado à bateria de um aparelho telefônico:

- (A) tela quebrada e ruídos no áudio;
- (B) queda na velocidade do sistema operacional e pixels mortos na tela;
- (C) descarga rápida da bateria e desligamento repentino;
- (D) ausência de som durante chamadas e lentidão na conexão de dados móveis;
- (E) problemas com Wi-Fi e falta de armazenamento interno.

Questão 35

Sobre a organização de agenda na gestão de um órgão público, assinale a alternativa CORRETA.

- (A) A organização de agenda é uma prática dispensável, uma vez que as informações podem ser facilmente acessadas online;
- (B) A agenda telefônica é útil apenas para departamentos administrativos, não tendo relevância para os setores públicos;
- (C) A criação e manutenção de agendas telefônicas são cruciais para facilitar a comunicação interna, otimizar o tempo e garantir informações atualizadas;
- (D) A atualização regular da agenda é um processo burocrático que consome tempo, sem trazer benefícios significativos para o setor;
- (E) Ferramentas de gerenciamento de contatos não são necessárias, pois a organização manual de agendas telefônicas é suficiente para atender às demandas do setor.

Questão 36

O principal benefício da utilização de ferramentas digitais no gerenciamento de agendas telefônicas em uma prefeitura é:

- (A) simplificação do processo de organização;
- (B) redução da necessidade de atualizações frequentes;
- (C) aumento da burocracia na manutenção de contatos;
- (D) aumento da capacidade de memorização de informações;
- (E) aumento do tempo de espera durante as ligações.

Questão 37

Ao atender uma ligação na prefeitura, o telefonista é confrontado com uma situação complexa e precisa lidar com múltiplas demandas simultâneas. A escuta ativa pode ser aplicada eficazmente nesse cenário quando se:

- (A) prioriza a resolução rápida de cada problema individualmente;
- (B) ignora distrações externas para se concentrar na chamada atual;
- (C) registra as informações sem fazer perguntas adicionais;
- (D) pede para o interlocutor aguardar enquanto atende outras chamadas;
- (E) repete mecanicamente as instruções padrão para todas as situações;

Questão 38

Qual é o papel das tecnologias de gerenciamento de contatos na organização de uma agenda telefônica em uma prefeitura?

- (A) Aumentar a complexidade do processo;
- (B) Facilitar a automação e atualização de informações;
- (C) Reduzir a necessidade de categorização;
- (D) Aumentar a fiscalização entre os órgãos;
- (E) Restringir o acesso às informações.

Questão 39

Em um órgão público municipal, o setor de Controle de Ligações é responsável por registrar e controlar as ligações locais e interurbanas. Em um determinado mês, foram registradas 350 ligações locais e 120 ligações interurbanas. Sabendo que o custo por ligação local é R\$ 0,20 e por ligação interurbana é R\$ 0,50, qual o valor total gasto nesse mês?

- (A) R\$ 70,00;
- (B) R\$ 130,00;
- (C) R\$ 90,00;
- (D) R\$ 50,00;
- (E) R\$ 110,00.

Questão 40

Uma telefonista está revisando os dados de ligações interurbanas de um trimestre. No primeiro mês, houve um aumento de 10% nas ligações em relação ao mês anterior, e no segundo mês, uma diminuição de 5% em relação ao primeiro. Se o primeiro mês teve 60 ligações interurbanas, quantas ligações aproximadamente houve no segundo mês?

- (A) 63;
- (B) 72;
- (C) 82;
- (D) 54;
- (E) 78.

Questão 41

No contexto da organização de agendas telefônicas, qual é a principal razão para categorizar os contatos por setores ou departamentos?

- (A) Facilitar a busca alfabética;
- (B) Distribuir chamadas de forma equitativa;
- (C) Melhorar a comunicação interna;
- (D) Identificar números mais rapidamente;
- (E) Manter um histórico de chamadas por setor.

Questão 42

Na etiqueta telefônica, qual é a prática CORRETA ao transferir uma chamada para outro setor?

- (A) Transferir sem avisar o interlocutor;
- (B) Solicitar permissão ao interlocutor antes de transferir a chamada;
- (C) Transferir apenas chamadas de cidadãos satisfeitos;
- (D) Transferir chamadas somente para evitar reclamações;
- (E) Transferir prioritariamente chamadas de familiares dos servidores.

Questão 43

Julgue as sentenças abaixo como VERDADEIRAS ou FALSAS.

- 1.() A presença de líquidos pode levar à corrosão de peças internas, comprometendo a integridade dos circuitos eletrônicos.
- 2.() Quedas frequentes de aparelhos telefônicos podem levar a amassados, arranhões e danos à carcaça, afetando principalmente sua aparência interna.
- 3.() Botões físicos e controles podem sofrer danos, resultando em dificuldades de operação.

A sequência CORRETA é:

- (A) 1-V, 2-V, 3-F;
- (B) 1-F, 2-V, 3-V;
- (C) 1-V, 2-V, 3-V;
- (D) 1-V, 2-F, 3-V;
- (E) 1-V, 2-F, 3F.

Questão 44

Ao atender uma chamada, a telefonista percebe uma urgência na comunicação com um setor específico. Qual deve ser a ação imediata?

- (A) Transferir a chamada para o setor responsável;
- (B) Pedir para o interlocutor aguardar e consultar a agenda;
- (C) Anotar a mensagem e repassar no final do expediente;
- (D) Deixar a chamada em espera e atender outras ligações;
- (E) Informar que não é de sua competência resolver urgências.

Questão 45

Considerando as boas práticas de atendimento telefônico, assinale a alternativa CORRETA:

- (A) a utilização de jargões técnicos é recomendada para transmitir credibilidade ao cliente;
- (B) a empatia no atendimento telefônico deve ser evitada, pois pode ser interpretada como falta de profissionalismo;
- (C) o uso de um tom de voz monótono é eficaz para transmitir seriedade durante a ligação;
- (D) a comunicação assertiva é fundamental, mas a interrupção frequente do cidadão pode ser uma estratégia eficiente;
- (E) a personalização do atendimento, adaptando a linguagem ao perfil do cliente, contribui para uma melhor comunicação, demonstrando sensibilidade às necessidades individuais e promovendo uma interação mais eficaz.

Questão 46

Considere o seguinte diálogo telefônico:

Telefonista: Olá, boa tarde! Aqui é a Maria, como posso ajudar você hoje?

Cidadão: Boa tarde, Maria. Eu gostaria de informações sobre os procedimentos para solicitar um documento.

Telefonista: Ah, que ótimo! Fico muito feliz em poder te ajudar. Então, sabe, aqui na nossa repartição, a gente tem vários procedimentos, né?

Cidadão: Sim, eu entendo. Pode me explicar como faço para solicitar esse documento específico?

Telefonista: Ah, claro! Bem, acho que você precisa preencher um formulário, sabe? Tem uns documentos que você precisa apresentar também, mas acho que cada caso é meio diferente, né?

Cidadão: Certo, entendi. E sobre os documentos necessários, quais seriam?

Telefonista: Ah, são uns papéis, sabe? Tipo, alguns comprovantes, talvez uns formulários extras, não sei ao certo. Mas, com certeza, vai precisar de alguns documentos.

Cidadão: Ok, entendi. E onde consigo o formulário?

Telefonista: Ah, isso é fácil! Basta você vir aqui na repartição e solicitar o formulário no setor responsável. Eles vão te informar o que fazer.

Cidadão: Tudo bem, obrigado pelas informações.

Telefonista: De nada! Se precisar de mais alguma coisa, é só ligar. Tenha uma ótima tarde!

A partir do diálogo acima, podemos afirmar que a telefonista:

- (A) deveria ter sido mais clara e objetiva;
- (B) deveria ter sido mais empática e bondosa;
- (C) deveria ter sido mais cordial;
- (D) poderia ter resolvido o conflito existente;
- (E) poderia ter minimizado todos os problemas do cidadão.

Questão 47

Durante uma manutenção de agenda telefônica, uma telefonista identificou números desatualizados. Qual é a melhor abordagem para lidar com essa situação?

- (A) Remover os contatos com números desatualizados;
- (B) Marcar todos os números como "não disponíveis";
- (C) Tentar entrar em contato para verificar as mudanças;
- (D) Adicionar os novos números sem excluir os antigos;
- (E) Ignorar os números desatualizados.

Questão 48

Ao receber uma ligação de um colega de trabalho solicitando informações confidenciais, como a telefonista deve proceder?

- (A) Fornecer as informações sem questionar;
- (B) Negar as informações de forma abrupta;
- (C) Verificar a legitimidade da solicitação e, se necessário, encaminhar ao superior;
- (D) Registrar as informações para uso futuro;
- (E) Compartilhar as informações com outros colegas.

Questão 49

Durante uma ligação, um cidadão faz comentários ofensivos em relação à administração municipal. Qual é a atitude ética que a telefonista deve adotar?

- (A) Concordar com as críticas para evitar conflitos;
- (B) Desligar a ligação imediatamente;
- (C) Responder de forma agressiva para defender a prefeitura;
- (D) Manter a calma, ouvir o cidadão e, se possível, encaminhar suas preocupações ao setor adequado;
- (E) Rir das críticas para amenizar a situação.

Questão 50

Ao atender uma ligação, a telefonista percebe que a pessoa do outro lado está fornecendo informações pessoais sensíveis de forma inadvertida. Qual atitude ética ela deve adotar?

- (A) Ignorar as informações e continuar com o atendimento;
- (B) Anotar as informações para relatar aos colegas;
- (C) Informar ao interlocutor que tais detalhes não são necessários;
- (D) Registrar as informações e compartilhá-las nas redes sociais;
- (E) Utilizar as informações para fins pessoais.