




Caderno de PROVA

 29 de março

 1h30 de duração*

 10 questões

Edital 001
Médio
Telefonista

Informações

A Prova escrita é composta por questões objetivas de conhecimento geral, questões de conhecimento específico, conforme o caso.

Cada questão apresenta 4 (quatro) alternativas, sendo uma única correta.

A Prova Escrita consta de um caderno com as questões e um cartão resposta, o candidato é responsável pela conferência dos dados.

Ocorrendo qualquer divergência deve ser comunicada imediatamente ao fiscal de sala.

Importante

Para o preenchimento do cartão-resposta deverá utilizar caneta esferográfica de tinta preta ou azul;

O caderno de questões e o cartão resposta só poderão ser entregues 1 (uma) hora após o início da prova;

Os três (3) últimos candidatos de cada sala só poderão entregar a prova e o cartão resposta ao mesmo tempo;

No final do caderno de prova, há espaço para registrar o gabarito e destacar;

Ao encerrar a prova entregue para o fiscal de sua sala, o cartão resposta e o caderno das questões devidamente assinados;

A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais.

CONHECIMENTOS GERAIS

(5 questões)

1. Qual dos adjetivos gentílicos abaixo corresponde a quem nasce em Campo Belo do Sul?
 - a. Campo-Belense
 - b. Sul-Campista
 - c. Campobelino
 - d. Belo-campense

2. A emancipação político-administrativa que fez compreender Campo Belo do Sul como município e não mais como distrito de Lages, através da Lei Estadual nº 731 do ano em questão, deu-se em:
 - a. 08 de setembro de 1901
 - b. 27 de fevereiro de 1929
 - c. 03 de dezembro 1961
 - d. 12 de julho de 2007

3. O município de Campo Belo do Sul, em direção ao estado do Rio Grande do Sul, está situado às margens do:
 - a. Rio Itajaí-Açu
 - b. Rio Pardo
 - c. Rio Carahá
 - d. Rio Canoas

4. O bioma predominante na região de Campo Belo do Sul é:
 - a. Caatinga
 - b. Cerrado
 - c. Mata Atlântica
 - d. Pantanal

5. Quando da sua fundação, a fazenda que deu origem ao município de Campo Belo do Sul chamava-se:
 - a. Freguesia de Nossa Senhora do Patrocínio de Baguás
 - b. Povoado de Nossa Senhora de Aparecida dos Campos das Lajens
 - c. Fazenda Capão do Rio Bonito
 - d. Invernada dos Borges

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

(5 questões)

6. Assinale a alternativa que corresponde ao comportamento **correto** ao telefone:
- Utilizar voz adocicada ou aveludada para prospectar e fidelizar clientes
 - Estar desatento aos fusos horários quando fizer ligações interurbanas
 - Insistir com seu interlocutor para identificar-se e lhe informar o assunto, antes de transferir a ligação
 - Ser sempre prolixo no atendimento telefônico, pois facilita a comunicação
7. Ao tocar o telefone, deve-se atender imediatamente. De acordo com o Protocolo Oficial de Atendimento ao Telefone, a sequência **correta** a ser pronunciada é:
- Saudações (bom dia, boa tarde ou boa noite) + seu departamento + seu nome + nome da empresa
 - Nome da empresa + seu departamento + seu nome + saudações (bom dia, boa tarde ou boa noite)
 - Seu departamento + seu nome + saudações (bom dia, boa tarde ou boa noite) + nome da empresa
 - Seu nome + saudações (bom dia, boa tarde ou boa noite) + seu departamento + nome da empresa
8. Um dos métodos mais utilizados pelas empresas atualmente é o telefonema pelas muitas vantagens, como agilidade em receber ou passar informações, propicia a comunicação em tempo real de interlocutores. Portanto ao fazer ligações é **incorreto** afirmar que:
- Quando você inicia a ligação, não deve tomar a iniciativa de encerrá-la; agradeça, mesmo se não alcançou seu objetivo; despeça-se e espere a outra pessoa desligar
 - Ao fazer uma ligação, cumprimente quem atendeu, identifique sua empresa e a si mesmo
 - Diga, em poucas palavras, o objetivo da sua ligação
 - É útil fazer um roteiro antes de iniciar a ligação; inclua todos os assuntos que devem ser tratados, perguntas a serem feitas, etc.
9. Quando você, telefonista, tiver uma lista de ligações para fazer, será importante manter o foco e também ter um método para controlar o que já foi feito. Portanto é **incorreto**:
- Não é necessário registrar se determinado telefone estava ocupado, se foi dado um recado (e o nome de quem atendeu) ou se foi uma secretária eletrônica que registrou o recado
 - A frente de cada nome da lista de ligações deverá ser registrado se a ligação foi feita com sucesso ou se ninguém atendeu

- c. Registrar o andamento das ligações ajudará quando perguntarem quem já foi contatado
- d. Dividir as ligações em urgentes e prioritárias

10. Referente à anotação de recados, obtenha informações completas. Além da data e horário da chamada, anote também o horário mais indicado para retornar a ligação e o nome do interlocutor. Portanto, **não** é necessário:

- a. Depois de anotar um recado, repita-o para quem ligou a fim de conferir se a mensagem foi anotada corretamente
- b. Se você tiver dúvida quanto à grafia do nome de quem liga, pergunte; o cliente apreciará sua demonstração de interesse em anotar o nome corretamente
- c. Não se intimide ao falar com secretárias eletrônicas, elas estão lá apenas para registrar os recados, contudo utilize a linguagem PABX para deixar o seu recado
- d. Se você tratar alguém de forma incorreta (mais informal do que deveria ou o contrário), peça desculpas e adote o modo de tratamento correto; depois continue a conversa

_____ (destaque aqui) _____

ANOTAÇÃO DAS RESPOSTAS									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10