



HOSPITAL REGIONAL DE SANTA MARIA

REAL SOCIEDADE ESPANHOLA DE BENEFICÊNCIA



ÁREA ADMINISTRATIVA NÍVEL MÉDIO

DATA: 31/5/2009

EMPREGO 122: TELEFONISTA

TARDE

TIPO A

INSTRUÇÕES

Confira seus dados pessoais constantes da sua folha de respostas. Verifique também se o nome do emprego e o tipo de prova impressos neste caderno correspondem aos indicados na sua folha de respostas. Em seguida, verifique se este caderno contém **trinta** questões, corretamente ordenadas de **1 a 30**. As provas objetivas são constituídas de questões com quatro opções (A, B, C e D) e **uma única resposta correta**.

Em caso de divergência de dados e/ou de defeito no caderno de provas, solicite providências ao fiscal de sala mais próximo.

Transcreva as respostas das questões para a sua folha de respostas, que é o **único documento válido** para a correção das provas e cujo preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade. Serão consideradas marcações indevidas as que estiverem em desacordo com o estabelecido no edital de abertura ou na folha de respostas, tais como marcação rasurada ou emendada, ou campo de marcação não preenchido integralmente. Em hipótese alguma haverá substituição da folha de respostas por erro de preenchimento por parte do candidato.

Para a marcação na folha de respostas, utilize somente caneta esferográfica de tinta **preta**. Não é permitida a marcação na folha de respostas por outra pessoa, ressalvados os casos de atendimento especial previamente deferidos.

É vedado amassar, molhar, dobrar, rasgar ou, de qualquer modo, danificar a sua folha de respostas, sob pena de arcar com os prejuízos decorrentes da impossibilidade de realização da leitura óptica.

A duração das provas é de **três horas**. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos quinze minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.

A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nos editais do processo, no presente caderno ou na folha de respostas implicará a anulação das suas provas.

PROCESSO SELETIVO



CRONOGRAMA

ETAPA	DATA
Divulgação do gabarito oficial preliminar das provas objetivas, no endereço eletrônico www.movens.org.br , a partir das 17 horas	1.º/6/2009
Data para entrega de recursos contra o gabarito oficial preliminar das provas objetivas	2/6/2009 Das 9h às 18h
Data provável para divulgação do resultado final das provas objetivas e do processo seletivo	15/6/2009

ATENÇÃO

Os candidatos aprovados deverão acompanhar as convocações para recrutamento e contratação, que serão publicadas no endereço eletrônico www.movens.org.br.

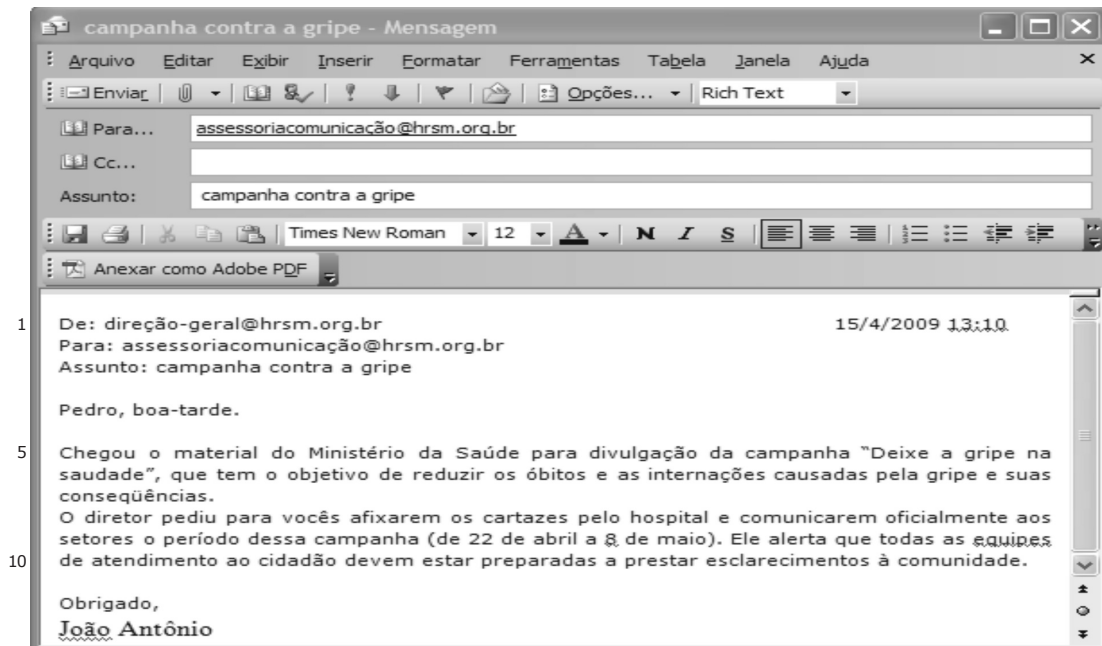
As convocações serão feitas em conformidade com os itens 11 e 12 do edital de abertura do processo seletivo.

Os candidatos convocados para recrutamento e contratação deverão se apresentar para a comprovação de requisitos munidos da documentação devida (listada nos itens do edital acima referidos).

O não-comparecimento na data prevista na convocação acarretará a eliminação do candidato do processo seletivo público.

CONHECIMENTOS GERAIS

Leia o texto abaixo para responder às questões de 1 a 3.



QUESTÃO 1

As mensagens eletrônicas são um recurso para tornar mais ágil a comunicação entre unidades administrativas de uma organização. Contudo, elas não substituem os expedientes oficiais. Sabendo que o destinatário da mensagem acima deverá redigir uma comunicação oficial para a Coordenação de Divulgação da instituição, solicitando providências sobre o assunto, assinale a opção correta quanto ao documento a ser emitido, o vocativo e o fecho a serem utilizados, respectivamente.

- (A) Aviso, Prezado Senhor, Cordialmente.
- (B) Ofício, Digníssimo Senhor, Respeitosamente.
- (C) Memorando, Senhor, Atenciosamente.
- (D) Ofício, Senhor, Atenciosamente.

QUESTÃO 2

No que diz respeito às normas de correspondências oficiais e às características fundamentais da comunicação oficial, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - No campo assunto, o resumo do teor do documento tem o objetivo de facilitar a organização documental tanto para o destinatário quanto para o remetente.
- II - Devem constar do cabeçalho ou do rodapé do ofício informações do destinatário, como nome do órgão ou setor, endereço postal, telefone e endereço de correio eletrônico.
- III - Tipo e número do expediente, seguido da sigla do órgão que o expede, assunto, vocativo e fecho são partes obrigatórias das correspondências padrão ofício.
- IV - A comunicação oficial deve primar pela impessoalidade, padronização e clareza.
- V - O uso de linguagem técnica, a individualidade e a uniformidade caracterizam a comunicação oficial.

A seqüência correta é:

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

QUESTÃO 3

No que se refere à tipologia e aos aspectos lingüísticos do texto, assinale a opção correta.

- (A) Mantém-se a correção gramatical do texto substituindo-se a expressão "o material" (linha 5) por sua forma no plural.
- (B) Na linha 10, para usar o padrão culto da linguagem das correspondências oficiais, a crase deveria estar empregada antes de "prestar esclarecimento" e não após.
- (C) Trata-se de texto predominantemente dissertativo-expositivo.
- (D) Se o texto fosse o de um expediente oficial, o trecho "O diretor pediu para vocês afixarem os cartazes" (linha 8) poderia ser substituído por **Solicita-se que sejam afixados os cartazes**, e a impessoalidade do texto seria caracterizada pela forma verbal "Solicita-se".

Leia o texto abaixo para responder às questões 4 e 5.

- 1 A entrevista começou assim: me contaram que o senhor é um homem gentil. O que o senhor acha disso? O gari respondeu à primeira pergunta com um delicado "Obrigado. Mas pelo meu modo de falar, a senhora já vai ver quem eu sou". Desarmada pela cortesia do homem de sorriso fácil, a conversa seguiu. O bate-papo era sobre gentileza, qualidade do ser humano gentil, amável, cortês, elegante, como apontam os dicionários. Qualidade que, quando existe, faz bem à saúde. Física e mental. Individual e coletiva. Mas que, quando falta, pode até adoecer de depressão e pânico quem carece dela, porque o poder da gentileza é terapêutico. O entrevistado trabalha na comunidade chamada Detran, na Zona Leste do Recife. "Tanto a comunidade precisa de mim, quanto eu preciso dela", comentou o gari. "Às vezes, quando eu tenho um problema pessoal e vou trabalhar, falo com as pessoas da comunidade e volto para casa sorrindo. Um bom-dia que eu dou ali termina me ajudando lá na frente, né?", contou o trabalhador.
- 20 "Fazer coisas ordinárias com um amor extraordinário". A frase da Madre Teresa de Calcutá inspira a veterinária que coordena, com a ajuda de um grupo de amigos, o projeto social "Eu Sou do Bem". "Gentileza é uma qualidade que a gente pode exercitar fazendo coisas simples. Quem não faz gentilezas é porque é carente disso também. Acredito piamente que gentileza gera gentileza. É exatamente isso que me fortalece para tudo", afirmou. Ela tem razão. Ao menos para a medicina, a psicologia e outras ciências que tratam o ser humano. "Quando começamos a estudar o poder da gentileza, focávamos nos ambientes das grandes empresas. O negócio era reduzir custos de despesas médicas e faltas no trabalho. Hoje, a gente sabe que a gentileza e a falta dela merecem um olhar mais profundo de sentido para vida", observou o médico presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV), que representa no Brasil o World Kindness Movement (Movimento Mundial da Gentileza). "Há estudos de imunologia que mostram que organismos de pessoas gentis respondem melhor ao estresse, por exemplo. Elas têm mais imunidade",
- 35 comentou.

Ana Braga. **O poder mágico da gentileza.** Internet: <http://pt.shvoong.com>. Acesso em 7/5/2009 (com adaptações).

QUESTÃO 4

Com relação às idéias apresentadas no texto, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - A cortesia e a gentileza são elementos com propriedades terapêuticas que favorecem a saúde em sentido amplo, além de serem foco de estudos médicos.
- II - A medicina admite o poder da gentileza como recurso terapêutico apenas em ambientes organizacionais.
- III - O trabalho cortês do gari é por ele considerado um remédio para sua saúde mental.
- IV - Para a veterinária, a gentileza é um exercício que pode ser feito por pessoas mais simples.

A seqüência correta é:

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

QUESTÃO 5

No que se refere aos aspectos lingüísticos do texto, assinale a opção correta.

- (A) As formas verbais "falta" e "carece" (linhas 10 e 11) fazem referência à "saúde" (linha 9).
- (B) Na linha 5, se a palavra "quem" for substituída por **como**, a correção gramatical será mantida.
- (C) Na linha 7, a palavra "gentileza" está empregada, gramaticalmente, da mesma forma que as palavras "gentil", "amável" e "cortês".
- (D) Está empregado com linguagem denotativa o trecho "um olhar mais profundo de sentido para vida" (linhas 33 e 34).

QUESTÃO 6

A primeira vez que uma dupla de mulheres correu um rali, em Ribeirão Preto, foi em 1989. Depois disso, a cada ano cresce a participação de mulheres nesses eventos.

Considerando que, entre os 1.500 atletas que participam desse esporte, 30% são do sexo feminino, é correto afirmar que

- (A) 500 atletas são do sexo feminino.
 (B) 1.000 atletas são do sexo feminino.
 (C) 500 atletas são do sexo masculino.
 (D) 1.050 atletas são do sexo masculino.

QUESTÃO 7

Com o uso de geradores, uma companhia israelense do setor de energia transforma o tráfego da hora do *rush* em fonte de eletricidade. Uma faixa de um quilômetro, equipada com gerador, fornece aos israelenses 0,5 megawatts por hora, o suficiente para iluminar 600 casas durante um mês.

Assinale a opção que apresenta quantos megawatts por hora serão necessários para iluminar 2.500 casas durante um mês, em uma faixa de três quilômetros, utilizando-se essa nova tecnologia.

- (A) 2,25
 (B) 2,85
 (C) 3,95
 (D) 6,25

RASCUNHO

QUESTÃO 8

Santa Maria é uma região administrativa do Distrito Federal. De sua área total, $\frac{1}{2}$ foi cedido pela Marinha, $\frac{1}{3}$ foi cedido por Saia Velha e $\frac{1}{4}$ pelo Pólo JK, cujo somatório é igual a $\frac{x}{48}$.

Assinale o valor correspondente a x.

- (A) 34
- (B) 43
- (C) 52
- (D) 60

QUESTÃO 9

Ao vender um imóvel, o proprietário resolveu aplicar este capital por três meses, a uma taxa de juros simples de 2% ao mês. Ao transcorrerem os três meses, o mesmo capital inicial foi aplicado por mais dois meses, a uma taxa de 36% ao ano. O somatório dos juros das duas transações foi de R\$16.500,00.

Considerando essas informações, assinale a opção que indica o valor inicial do imóvel.

- (A) R\$ 137.500,00
- (B) R\$ 157.600,00
- (C) R\$ 175.500,00
- (D) R\$ 237.800,00

QUESTÃO 10

Um caminhão-tanque é um caminhão equipado com um reservatório para transporte de líquidos. Um reservatório de um caminhão-tanque apresenta gasolina até $\frac{10}{15}$ de sua capacidade total.

Se sua capacidade total é de 42m³ e o litro de gasolina está estimado em R\$2,60, o valor do conteúdo desse reservatório será

- (A) R\$ 36.400,00.
- (B) R\$ 72.800,00.
- (C) R\$ 84.000,00.
- (D) R\$ 109.200,00.

RASCUNHO

**CONHECIMENTOS
ESPECÍFICOS**

QUESTÃO 11

Considerando as situações de atendimento ao público, julgue os itens abaixo com base na conduta adequada a ser adotada por parte dos assistentes administrativos de um hospital e, em seguida, assinale a opção correta.



Internet: <http://3.bp.blogspot.com>. Acesso em 23/5/2009.

- I – Marina iniciou suas atividades profissionais em seu posto de trabalho, atendendo aos primeiros telefonemas, quando um paciente parou à frente de sua mesa e perguntou-lhe onde deveria realizar os exames radiológicos. Ela tentou por duas vezes fornecer a informação solicitada; no entanto, o telefone tocava consecutiva e insistentemente. Enquanto falava ao telefone, Marina resolveu orientar o paciente à sua frente apontando seu braço na direção de um longo corredor. É correto afirmar que a atitude de Marina permitiu resolver a situação de atendimento com qualidade, pois conseguiu, simultaneamente, realizar o atendimento telefônico e o presencial.
- II – André, responsável pelo atendimento telefônico no turno da manhã, é profissional reservado e atencioso. Ele costuma realizar o atendimento telefônico apenas com a saudação "Alô!". Após o paciente solicitar uma informação específica, André responde. Ele age corretamente, pois realiza o atendimento telefônico com base na simplicidade da saudação.
- III – Marcelo trata todos os pacientes e profissionais com cordialidade. Diante das filas por vezes formadas na recepção do hospital, ele identifica e atende primeiramente pessoas com deficiência, pacientes idosos, pessoas com crianças de colo, lactantes e gestantes e solicita a compreensão aos demais pacientes, inconformados com sua conduta. É correto afirmar que Marcelo age conforme princípios da humanização do atendimento.
- IV – Valéria atende aos pacientes de maneira particular, sempre com a expressão "Meu querido" ou "Minha querida", pois acredita ser uma forma carinhosa de atendimento. Sua forma de atender é correta, pois favorece a proximidade e a intimidade que caracterizam a qualidade no atendimento hospitalar.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 1.
- (B) 2.
- (C) 3.
- (D) 4.

QUESTÃO 12

O uso da expressão “uma maçã estragada pode comprometer toda a cesta” é recorrente em diferentes contextos, sobretudo no organizacional, e é muito utilizada para exemplificar situações que envolvem a questão da personalidade e a sua influência no trabalho em equipe. Acerca desse assunto, assinale a opção INCORRETA.

- (A) A personalidade dos integrantes exerce influência no trabalho em equipe, assim como os fatores estruturais e organizacionais, de que são exemplos o tamanho da equipe, a estrutura da tarefa, os recursos disponíveis nas equipes e as políticas de valorização e de recompensa.
- (B) A produtividade e a eficiência de um grupo estão estreitamente relacionadas não somente à competência de seus membros, mas sobretudo à solidariedade de suas relações interpessoais.
- (C) A personalidade tem uma influência restrita sobre o comportamento individual, como, também, sobre o comportamento de uma equipe, pois, sendo a personalidade caracterizada por questões hereditárias, a má conduta de um profissional não corre o risco de prejudicar aqueles que apresentam exclusivamente as influências situacionais como determinantes da personalidade.
- (D) As relações interpessoais têm efeito sistêmico e importância tanto para os indivíduos quanto para as organizações, pois estão associadas à produtividade e à qualidade de vida no trabalho. Entre as necessidades fundamentais do relacionamento encontram-se as necessidades de inclusão, de controle e de afeição.

QUESTÃO 13

As empresas preocupam-se em identificar estratégias para o desenvolvimento de equipes de trabalho. Considerando o tema eficácia no comportamento interpessoal e a sua relação com o trabalho em equipe, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I – Uma das estratégias favoráveis à eficácia no trabalho em equipe consiste na atribuição de desafios, na prática da competitividade e na possibilidade de decidir por seus processos de trabalho e de influenciar o processo decisório.
- II – Uma estratégia para o desenvolvimento de indivíduos e de equipes de trabalho consiste em o gerente estabelecer com seus membros um relacionamento de apoio à equipe a fim de identificarem valores, buscarem metas e superarem a si mesmos. Esse apoio pode ser dado por meio do aconselhamento, do ensino, da monitoria e da confrontação.
- III – As oportunidades de aprendizado contínuo no relacionamento dos membros de uma equipe possuem caráter estratégico. Esse aprendizado contínuo se dá por meio da troca de informações e na medida em que as pessoas são estimuladas e reconhecidas em seus respectivos ambientes de trabalho.

Estão certos os itens

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

QUESTÃO 14

Acerca da responsabilidade social, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I – O diretor de um hospital criou diferentes mecanismos de sensibilização de seus funcionários, planejou e sistematizou ações e estratégias, bem como implementou canais de relacionamento até engajar seus funcionários na prática de dedicar um dia de trabalho por ano à doação a uma comunidade carente. Essa ação é um exemplo de responsabilidade social por estar relacionada à atuação socialmente responsável dos membros de uma organização.
- II – João ficou responsável por registrar informações das realizações de responsabilidade social desenvolvidas pelo hospital em que trabalha, a fim de que se pudessem medir as mudanças ocorridas no curso de 2009 em referência aos anos anteriores. Esses registros deveriam ser feitos em um instrumento que auxiliasse a empresa a delimitar e a definir a responsabilidade social. Para esse serviço, João deverá utilizar o balanço financeiro, mais adequado para essa finalidade que o balanço social, que se restringe aos dados qualitativos dos investimentos sociais e que tem em suas idéias básicas o ser humano como um passivo social para as organizações.
- III – Uma empresa decide adotar a política de responsabilidade social de utilização de papel reciclado. Um auxiliar administrativo opta por não utilizá-lo em função de esse papel ser mais caro e de apresentar coloração que diminui a visibilidade da impressão, passando a utilizar apenas o papel branco em suas atividades. Essa conduta exemplifica a necessária consciência profissional acerca da responsabilidades social.

A seqüência correta é:

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

QUESTÃO 15

A tecnologia disseminada nas organizações tem favorecido a otimização de processos de trabalho por meio de maior rapidez e acessibilidade a informações importantes. Considerando os princípios da ética profissional, assinale a opção que caracteriza uma conduta ética adequada frente ao dilema apresentado.

- (A) Determinado profissional tem acesso restrito a dados funcionais disponibilizados em um sistema informatizado. Diante da solicitação de um amigo de infância, que não faz parte do quadro funcional, de fornecer-lhe o endereço de uma das funcionárias cadastradas nesse sistema, esse profissional decide pelo fornecimento da informação solicitada.
- (B) Um profissional, diante de suas dificuldades financeiras, resolve aceitar um pequeno depósito em dinheiro em sua conta pessoal, oferecido por uma empresa em troca de um favor profissional: o de favorecê-la na alteração da ordem dos contratos a serem analisados, cujo critério de ordenação é cronológico.
- (C) Determinado profissional solicita um grande favor a um colega de trabalho: o de registrar no ponto eletrônico de controle de frequência a sua entrada às 8 horas do dia seguinte, pois chegaria um pouco mais tarde. Para isso, o profissional solicitante fornece sua senha, ciente de que se trata de uma prática comum.
- (D) Um profissional, cuja atribuição é elaborar um relatório-síntese de evento realizado pela empresa, consulta os documentos referentes ao evento gerados por diferentes setores e encaminhados a ele, compilando-os, a fim de compor seu relatório.

Considere o texto a seguir para responder às questões de 16 a 20.

Todos os programas citados estão em português e configuração-padrão. Considere também que o mouse está configurado para pessoas destros e que informações como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse.

Não há restrições de proteção, funcionamento e uso em relação a programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados, a menos que sejam explicitamente citadas na questão.




QUESTÃO 16

O correio eletrônico é um meio de comunicação cada vez mais usado nas organizações. A respeito do seu uso, assinale a opção INCORRETA.

- (A) O envio de mensagens comerciais não-solicitadas é conhecido como SPAM.
- (B) joao@empresa.com.br é um exemplo de endereço de correio eletrônico válido.
- (C) Para enviar uma mensagem para múltiplos destinatários, o correio eletrônico é uma opção mais barata e rápida que o correio convencional.
- (D) É seguro abrir arquivos enviados em mensagens de pessoas conhecidas.

QUESTÃO 17

Com relação ao Microsoft Word 2003, em sua configuração original, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.


- I - Clicar no botão  tem o mesmo efeito que pressionar, simultaneamente, as teclas Ctrl e Z.
- II - Para realizar a verificação ortográfica e gramatical, é suficiente pressionar a tecla F7.
- III - O botão  tem a função de colar um texto copiado anteriormente.
- IV - Para introduzir um símbolo desejado no texto, utiliza-se o botão .

A seqüência correta é:

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

QUESTÃO 18

A internet é uma ferramenta que oferece um volume enorme de informações. Para ter acesso a essas informações, é fundamental usar habilmente o seu navegador para internet. O Internet Explorer é um dos navegadores mais usados no mundo. A respeito do seu funcionamento, assinale a opção correta.



- (A) O Internet Explorer possui funcionalidades que facilitam a navegação na internet para pessoas com deficiência visual.
- (B) Cookies são programas perigosos que podem roubar senhas dos usuários de sistemas.
- (C) O botão  tem a função de configurar um horário para recarregar o site automaticamente.
- (D) É seguro instalar um programa encontrado na Internet, cujo link estava em um SPAM.

QUESTÃO 19

Utilizar planilhas eletrônicas faz parte do dia-a-dia de muitos profissionais. Com elas pode-se, por exemplo, calcular estatísticas ou construir gráficos. Considere que a figura abaixo represente uma planilha de trabalho de um auxiliar administrativo, responsável pelo controle de alguns itens do estoque de um grande hospital.

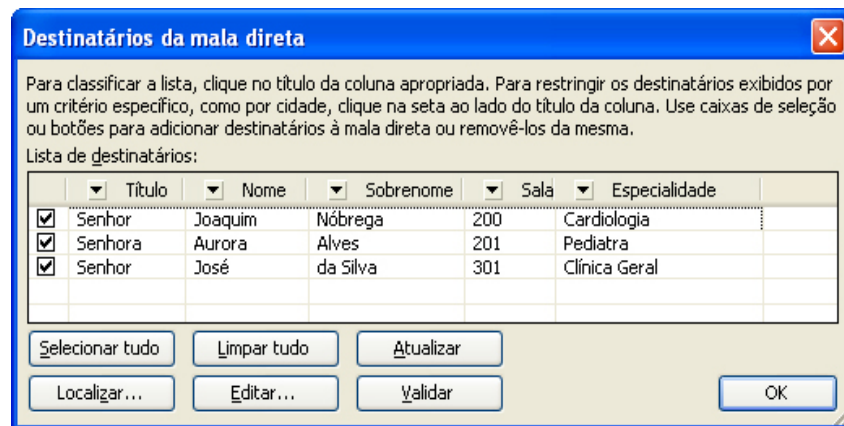
	A	B	C	D	E	F
1		Luvas	Gazes	Seringas	Vacinas	
2	Janeiro	1.500	5.000	12.000	20.000	
3	Fevereiro	2.000	4.000	10.000	20.000	
4	Março	1.000	3.000	11.000	20.000	
5	Abril	1.200	6.000	9.000	15.000	
6						
7						
8						

Com relação às informações apresentadas e ao funcionamento do Microsoft Excel 2003, assinale a opção correta.

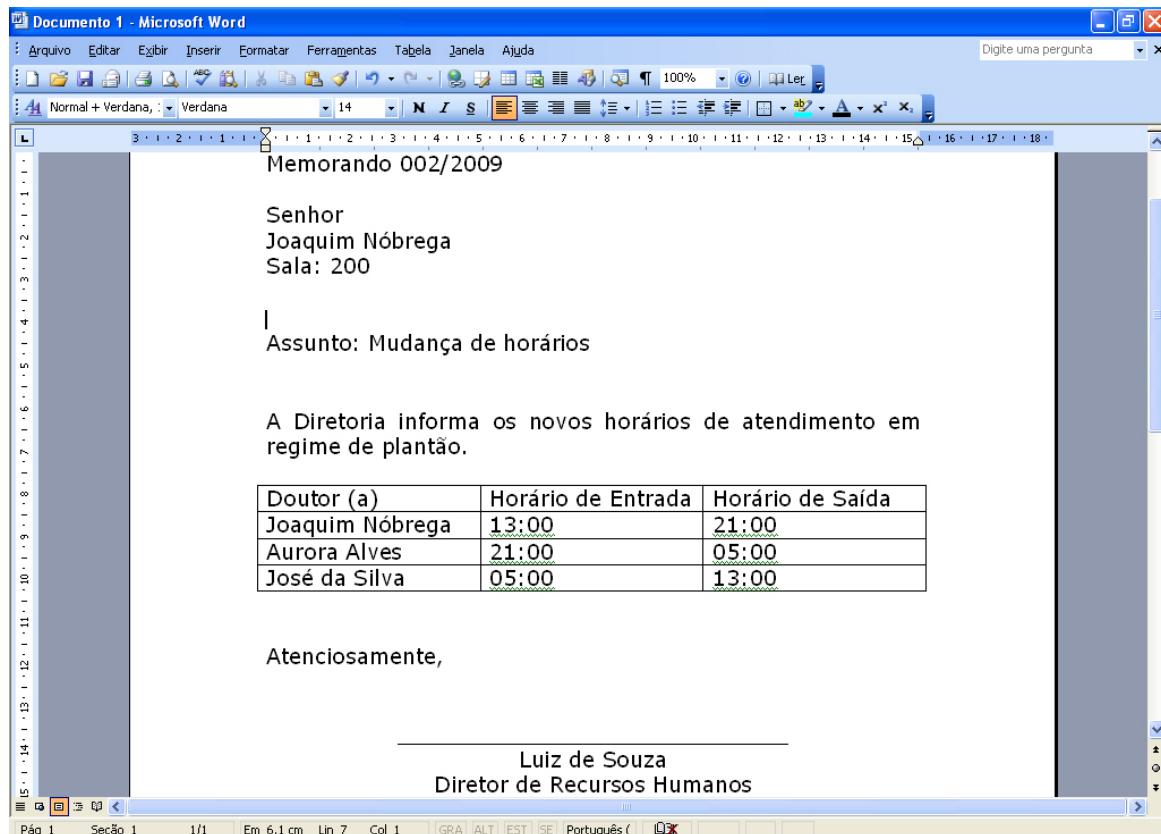
- (A) Para enviar a planilha via Internet para um colega, basta clicar no botão , digitar o endereço de correio eletrônico e pressionar Enter.
- (B) Para calcular a média de seringas utilizadas entre os meses de Janeiro até Abril, basta clicar na célula A6 e digitar =média(A2:A5) e pressionar Enter.
- (C) Ao clicar na célula E6, digitar =mínimo(D2:E5) e, em seguida, pressionar Enter, o resultado será 9.000.
- (D) Para calcular a variação mensal, entre Fevereiro e Março, de Luvas, basta selecionar as células B3 e B4 e depois clicar no botão .

QUESTÃO 20

O recurso de mala direta do Microsoft Word 2003 é muito útil para enviar uma carta ou documento para diferentes pessoas, sem precisar criá-los individualmente. Sabendo disso, um auxiliar administrativo deverá enviar um memorando a todos os médicos de um hospital, informando a respeito do novo horário de plantão, utilizando uma fonte de dados que já existe, com os dados pessoais dos médicos, conforme apresentado, em sua totalidade, na figura abaixo.



O resultado do trabalho desse auxiliar administrativo será apresentado em um documento do Microsoft Word, ilustrado a seguir.



Com base nas características da função de mala direta e nas informações fornecidas, julgue os itens abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Todos os campos da fonte de dados foram utilizados no documento.
- II - **Luiz de Souza** não faz parte da fonte de dados.
- III - Ao final da mesclagem, será gerado um documento com 3 memorandos individuais.

Estão certos os itens

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

QUESTÃO 21

Pablo trabalha em um hospital como telefonista. Diariamente atende cerca de 500 chamadas telefônicas, entre internas e externas. Não raro, é forçado a repetir informações a vários clientes. Também é comum que, por causa do contexto hospitalar, os clientes estejam nervosos e exijam do telefonista um atendimento rápido e preciso.

Considerando essa situação hipotética, assinale a opção correta quanto à atitude do telefonista para prestar o melhor atendimento possível.

- (A) Deve repetir as informações a todos os clientes, mesmo que suas demandas sejam diferentes, pois tem uma seqüência de atendimento a seguir.
- (B) Deve ouvir as demandas do cliente, interrompendo-o quando necessário; em seguida deve pedir que ele repita as informações. Depois deve transferir a ligação para o setor responsável, mesmo que o cliente seja obrigado a fornecer todas as informações novamente.
- (C) Enquanto busca respostas às demandas do cliente, deverá deixá-lo esperando na linha, mesmo que o tempo de espera seja longo, para que o cliente não precise ligar novamente e para que novas chamadas não atrapalhem o atendimento em curso.
- (D) Deve ouvir o cliente sem interrompê-lo, pedir apenas as informações que sejam necessárias à identificação do setor responsável pela demanda e, em seguida, transferir a ligação ao setor responsável.

QUESTÃO 22

Considere o diálogo abaixo, em que T significa telefonista e C, cliente.

- 1 T1: Hospital Regional, Gustavo, bom-dia.
C: Bom-dia, Gustavo. Quero saber informações sobre minha filha, que está na maternidade.
T1: Qual é o seu nome, senhor?
- 5 C: Meu nome é João.
T1: Pode me informar, por favor, o nome da sua filha?
C: Maria Elisa da Silva.
T1: Aguarde um momento, vou transferir a ligação para o setor responsável.
- 10 T2: Maternidade, Leila.
C: Bom-dia Leila. Preciso saber notícias da minha filha, Maria Elisa.
T2: Querido, qual é o seu nome?
C: Meu nome é João.
- 15 T2: Senhor João, pode me informar, por favor, o nome completo da sua filha?
C: Maria Elisa da Silva.
T2: Aguarde um momento, por favor.
T2: Senhor João, sua filha já recebeu alta.

Com relação à eficácia do atendimento prestado na situação hipotética apresentada, assinale a opção correta.

- (A) Caso o cliente seja parente do telefonista, este poderá informar detalhes do atendimento prestado pela equipe médica à paciente
- (B) A informação requerida pelo telefonista na linha 4 foi desnecessária no primeiro atendimento, já que o cliente teve de repeti-la para a próxima telefonista.
- (C) A telefonista Leila agiu de maneira correta ao tratar o cliente por "Querido" (linha 13), pois esse tipo de comportamento deixa o cliente mais à vontade.
- (D) No segundo atendimento, o ideal é que a telefonista não deixe João esperando por muito tempo.

QUESTÃO 23

Carlos é telefonista de um hospital regional do Distrito Federal e, na ausência do seu chefe imediato, anota os recados destinados a ele.

Com base na situação hipotética apresentada, considerando os procedimentos adequados para anotar e transmitir recados, assinale a opção correta.

- (A) Para transmitir corretamente os recados, o telefonista deve anotar, no momento da chamada, o nome de quem ligou, o local de onde ligou, os telefones para contato, o horário da ligação e, se não for sigiloso, o teor da mensagem.
- (B) Para agilizar o atendimento, é suficiente anotar o nome de quem ligou e os telefones para contato, não importando a hora em que foi feita a chamada.
- (C) O telefonista só poderá informar por telefone a que horas o chefe saiu, para onde foi e a que horas retorna se quem estiver ligando for funcionário do hospital.
- (D) Caso seja uma chamada pessoal, o telefonista poderá informar os números de telefone móvel e residencial do chefe, mesmo sem a sua autorização.

QUESTÃO 24

Antônio está internado em um hospital da rede pública do Distrito Federal e necessita realizar uma ligação para seus familiares, que moram na Bahia, a fim de avisar que permanecerá no hospital por mais uma semana para realizar exames. Antônio solicita à telefonista que realize a ligação a cobrar.

Considerando o plano de numeração adotado pela entidade reguladora nacional e que a telefonista utilizará um telefone fixo, é correto afirmar que a seqüência a ser digitada nessa situação deve ser:

- (A) prefixo de longa distância nacional (zero), um Código de Seleção de Prestadora disponível em sua região (CSP), o código da localidade e o número do telefone desejado.
- (B) prefixo de chamada a cobrar (9090), um Código de Seleção de Prestadora disponível em sua região (CSP), o código da localidade (sem o zero) e o número do telefone desejado.
- (C) prefixo de longa distância nacional (sem o zero), prefixo de chamada a cobrar (90), o código da cidade desejada, o Código de Seleção de Prestadora disponível em sua região (CSP) e o número do telefone desejado.
- (D) prefixo de chamada a cobrar (90), um Código de Seleção de Prestadora disponível em sua região (CSP), o código da localidade (sem o zero) e o número do telefone desejado.

QUESTÃO 25

É comum que os telefonista de hospitais lidem com o desespero dos familiares, que estão sempre em busca de notícias de seus parentes internados. Quanto à postura adequada do telefonista em um ambiente hospitalar, assinale a opção **INCORRETA**.

- (A) Ao receber ligações de parentes de pacientes internados, o telefonista deve buscar conhecer as particularidades dos casos, a fim de dar um tratamento personalizado às famílias que ligam para o hospital.
- (B) Se o familiar que ligou não souber o número do ramal da unidade em que o paciente está internado, o telefonista deve consultar a lista de nomes e dizer, antes de transferir a ligação: "Por favor, anote. O número do ramal é..."
- (C) É comum que os familiares que ligam ao hospital estejam nervosos e muitas vezes sejam indelicados em suas solicitações por informação, cabendo ao telefonista buscar uma maneira de acalmar a situação, atendendo-os com presteza.
- (D) Caso o ramal para o qual o familiar foi transferido esteja ocupado, o telefonista deve dizer: "O ramal está ocupado. Por favor, ligue mais tarde", pois a linha não pode ficar ocupada em função de uma pessoa que aguarda a liberação do ramal.

QUESTÃO 26

O Diretor do hospital em que Flávia trabalha como telefonista solicita a realização de chamada para uma instituição hospitalar localizada em outro país.

Considerando o plano de numeração adotado pela entidade reguladora nacional, assinale a opção que apresente a seqüência a ser digitada por Flávia para efetuar a ligação solicitada.

- (A) Digitar o prefixo para chamadas internacionais (55), o código de seleção de prestadora disponível em sua região, o código do país desejado, o código da cidade desejada e o número do telefone desejado.
- (B) Digitar o código de seleção de prestadora disponível em sua região, o prefixo para chamadas internacionais (00), o código do país desejado, o código da cidade desejada e o número do telefone desejado.
- (C) Digitar o prefixo para chamadas internacionais (55), o código do país desejado, o código da cidade desejada, o código de seleção de prestadora disponível em sua região e o número do telefone desejado.
- (D) Digitar o prefixo para chamadas internacionais (00), o código de seleção de prestadora disponível em sua região, o código do país desejado, o código da cidade desejada e o número do telefone desejado.

QUESTÃO 27

No que concerne à linguagem e à fraseologia adequadas à atividade de telefonista, julgue os itens abaixo como Verdadeiros (V) ou Falsos (F) e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - Ao atender uma chamada interna, é imprescindível que o telefonista diga o nome da instituição, seguido da identificação de seu nome e de bom-dia, boa-tarde ou boa-noite.
- II - Os vocativos "Senhor" e "Senhora" devem ser empregados no atendimento dos profissionais de saúde - como médicos e enfermeiros -, e de diretores e técnicos administrativos da instituição. No atendimento a pacientes, a linguagem utilizada deve ser informal.
- III - Expressões como "Por favor", "Por gentileza", "Pois, não" e "Em que posso ajudá-lo" são dispensáveis em caso de atendimentos em unidades de emergência.

A seqüência correta é:

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

QUESTÃO 28

Algumas operadoras oferecem a facilidade de realização de chamadas de longa distância sem a digitação do código da operadora de longa distância, condição que é prevista no contrato de prestação de serviços ajustado entre as partes. Na prática, isso significa que:

- (A) as chamadas de longa distância realizadas utilizarão a operadora que oferece a menor tarifa no momento.
- (B) as chamadas de longa distância realizadas serão distribuídas aleatoriamente entre as operadoras disponíveis.
- (C) as chamadas de longa distância serão realizadas sem o intermédio de operadoras de longa distância.
- (D) todas as chamadas de longa distância serão realizadas por intermédio de uma determinada operadora, não sendo necessária a digitação do código correspondente.

QUESTÃO 29

Julgue os itens abaixo, acerca de procedimentos ao telefone, e, em seguida, assinale a opção correta.

- I - A função **conferência** consiste na comunicação telefônica simultânea entre dois ou mais ramais ou telefones, podendo, inclusive, ser em viva-voz.
- II - Sempre que proceder à transferência de uma ligação externa ou interna para outro ramal, o telefonista deve utilizar a função **direcionamento ou desvio de chamada**.
- III - A função **estacionamento de chamada** coloca as ligações direcionadas a um ramal ocupado em espera até a liberação da linha.

A quantidade de itens certos é igual a

- (A) 0.
- (B) 1.
- (C) 2.
- (D) 3.

QUESTÃO 30

O médico de plantão no pronto-socorro de um hospital regional do Distrito Federal solicita ao telefonista que efetue com urgência uma ligação a cobrar para o número 38 - 9987-5555, via operadora 56.

Com base nessas informações, é correto afirmar que, para atender à solicitação do médico, o telefonista deverá utilizar a seguinte seqüência de números:

- (A) 9090 56 38 9987-5555.
- (B) 0 56 90 38 9987-5555.
- (C) 90 56 38 9987-5555.
- (D) 0 38 9056 9987-5555.