



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DO TOCANTINS  
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS DE PESSOAL  
DE NÍVEIS FUNDAMENTAL, MÉDIO E SUPERIOR  
EDITAL N.º 001/2015 – CRF/TO

## CADERNO DE PROVAS

**ATENÇÃO: SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO**

# TELEFONISTA

	PROVA	QUESTÕES
16/08/2015	Língua Portuguesa	01 a 10
	Legislação	11 a 20
	Informática	21 a 30
	Conhecimentos Específicos	31 a 50

### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

- 1 - Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro caderno de provas ao fiscal de sala.
- 2 - Este caderno contém as provas objetivas, com 50 questões de múltipla escolha, conforme quadro acima.
- 3 - Cada questão apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Responda o caderno de provas e transcreva no Cartão-Resposta as letras correspondentes às respostas assinaladas no caderno de provas.
- 4 - No cartão, as respostas devem ser marcadas com caneta esferográfica de tinta AZUL ou PRETA, preenchendo-se integralmente o alvéolo, rigorosamente dentro dos seus limites e sem rasuras.
- 5 - O Cartão-Resposta da prova objetiva é personalizado e não haverá substituição, em caso de erro. Ao recebê-lo verifique se seus dados estão impressos corretamente; se houver erros, notifique ao fiscal de sala.
- 6 - O tempo de duração das provas é de quatro horas, a partir do sinal sonoro de início, já incluídos nesse tempo a abertura do pacote de prova, distribuição do material, leitura dos avisos e a marcação do Cartão-Resposta.
- 7 - Você deverá permanecer na sala por, no mínimo, 2 horas após o início das provas e poderá levar este caderno de provas somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário estipulado para o seu término.
- 8 - Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para o preenchimento do Cartão-Resposta. Não será concedido tempo adicional para completar o preenchimento.
- 9 - Ao terminar, devolva ao aplicador, separadamente, o Caderno de Provas e o Cartão-Resposta.

## LINGUA PORTUGUESA

Leia atentamente o texto abaixo e responda as questões de 01 a 05.

### Texto: A Sopa

Quando o criado, humilde e delicado, procurava despejar a primeira colherada de sopa no prato de sua majestade, uma gota, arredondada e gordurosa, soltando-se inesperadamente da rica e trabalhada concha, foi cair e manchar levemente o punho de seda do soberano.

Vermelho, com raiva, ergueu-se o rei Olderico, dando murros formidáveis na mesa:

- Inferno! Com mil bombas! Este cão não sabe servir uma sopa.

E gritando para o comandante da guarda ordenou:

- Enforcuem imediatamente este desastrado!!!

O rapaz, que ficara no meio da sala, pálido, imóvel, ao ouvir aquela sentença de morte por uma falta insignificante e ridícula, não se conteve - atirou com a sopeira na cara do rei.

Essa agressão brutal na pessoa sagrada do rei causou indescritível espanto. Fidalgos, nobres e cavalheiros correram em auxílio do soberano, que apertava nas mãos a testa fenda, enquanto o autor daquele crime era preso e algemado, como se fora um bandido sanguinário e perigoso.

- Quero ouvir esse homem! - gritou o rei, enquanto uma dama da corte limpava-lhe o rosto e as barbas com uma toalha perfumada.

O criado criminoso foi trazido à presença do rei. Perguntou-lhe o rei:

- Homem! Porque fizeste isso?

- Eu queria morrer com a consciência tranquila, Senhor - respondeu o infeliz. - Se eu fosse enforcado pela primeira falta praticada, Vossa Majestade havia de ser tido, para o resto da vida, como um rei cruel e injusto. Diriam todos: "o rei Olderico é um malvado. Mandou matar um pobre criado por causa de uma gota de sopa". Agora não. Depois que eu atirei a sopeira em Vossa Majestade, ninguém mais poderá acusar o meu soberano de injusto e perverso. Pelo contrário - a minha condenação é justa, dado o crime insultuoso que pratiquei.

Reconheceu o rei que o jovem tinha razão, e resolveu perdoar-lhe. E desse dia em diante não mais castigava os culpados senão de acordo com as faltas praticadas.

E, ainda hoje, no glorioso país do rei Olderico, quando um juiz julga sem critério, usando do excessivo rigor para com os pobres e fracos, dizem logo:

- Esse juiz está precisando que lhe atirem uma sopeira na cara.

(Malba Tahan - adaptação)

### QUESTÃO 01

Ao ter seu punho de seda inesperadamente manchado, o rei reagiu com:

- a ( ) descontrole.
- b ( ) sensibilidade.
- c ( ) seriedade.
- d ( ) fingimento.

### QUESTÃO 02

Por que o criado atirou a sopeira na cara do rei?

- a ( ) Para fugir, enquanto todos estavam distraídos.
- b ( ) Porque ele estava furioso com o rei.
- c ( ) Porque ele estava com medo.
- d ( ) Para que o rei tivesse um motivo real para matá-lo.

### QUESTÃO 03

Quando atirou a sopeira à cara do rei, o criado estava revoltado com:

- a ( ) a injustiça de sua condenação à forca.
- b ( ) a caçoada que os nobres faziam dele.
- c ( ) a violência dos guardas.
- d ( ) a riqueza das roupas do rei em comparação às suas roupas.

### QUESTÃO 04

Ao perdoar o criado, o rei cedeu:

- a ( ) às pressões dos nobres.
- b ( ) às ameaças escondidas dos nobres.
- c ( ) ao pedido de uma dama.
- d ( ) ao raciocínio lógico do criado.

### QUESTÃO 05

O rei achou que o jovem tinha razão porque:

- a ( ) O jovem não era culpado de nada.
- b ( ) Não se justificava matar alguém por um erro tão pequeno.
- c ( ) A culpa fora dele mesmo.
- d ( ) Os fidalgos não serviam para nada.

### QUESTÃO 06

Assinale a alternativa onde HÁ ERRO de grafia:

- a ( ) medo – medroso.
- b ( ) fama – famoso.
- c ( ) bom – bondozo.
- d ( ) coragem – corajoso.

### QUESTÃO 07

O plural das palavras abaixo está CORRETO em:

- a ( ) quartel – quartéis.
- b ( ) capitão – capitões.
- c ( ) fogão – fogãos.
- d ( ) farol – faroles.

### QUESTÃO 08

Em que frase todas as palavras estão no plural?

- a ( ) Nós fechamos as frentes dos quartéis.
- b ( ) Nós fechamos a frente do quartel.
- c ( ) Nós fechamos a frente dos quartéis.
- d ( ) Nós fechamos as frentes do quartel.

### QUESTÃO 09

Assinale o verbo que completa a seguinte frase no tempo presente: “A porta \_\_\_\_\_ devagar”.

- a ( ) abria.
- b ( ) abriu.
- c ( ) abrirá.
- d ( ) abre.

### QUESTÃO 10

Na frase: “Eu serei feita de madeira”, o verbo está no tempo:

- a ( ) presente.
- b ( ) futuro.
- c ( ) pretérito perfeito.
- d ( ) pretérito imperfeito.

## LEGISLAÇÃO

### QUESTÃO 11

O artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil define os princípios que devem ser obedecidos pela administração pública direta e indireta dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Assim, podemos afirmar que:

- a ( ) Os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que demonstrem a competência acadêmica necessária para ocupá-los e desempenhar as funções requeridas.
- b ( ) O prazo de validade do concurso público será de até dois anos, podendo ser prorrogado duas vezes por igual período até o preenchimento das vagas.
- c ( ) 10% dos cargos e empregos públicos são reservados para pessoas portadoras de necessidades especiais, os quais quando não preenchidos podem ser ocupados segundo a classificação do concurso público.
- d ( ) Durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego.

### QUESTÃO 12

A Resolução nº 600 de 25 de julho de 2014, do Conselho Federal de Farmácia regulamenta o procedimento de fiscalização dos Conselhos Regionais de Farmácia. Assim, compete aos farmacêuticos fiscais:

- a ( ) Capacitar-se e atualizar-se continuamente em relação às diferentes áreas fiscalizadoras.
- b ( ) Lavrar autuações, notificações e multas para empresas ou estabelecimentos irregulares e ilegais perante o CRF.
- c ( ) Orientar os farmacêuticos e, se necessário, aqueles presentes nas empresas ou estabelecimentos no momento da fiscalização.
- d ( ) Elaborar manuais de rotina e procedimentos de acordo com as resoluções do CFF e as deliberações do órgão regional.

### QUESTÃO 13

O Código de Ética Farmacêutica contém as normas que devem ser observadas pelos farmacêuticos e os demais inscritos nos Conselhos Regionais de Farmácia no exercício do âmbito profissional respectivo, inclusive nas atividades relativas ao ensino, à pesquisa e à administração de serviços de saúde, bem como quaisquer outras atividades em que se utilize o conhecimento advindo do estudo da Farmácia, em prol do zelo pela saúde. Segundo o código de Ética Farmacêutica:

- a ( ) É permitido ao farmacêutico exercer a profissão em estabelecimento não registrado, desde que a promoção, prevenção e recuperação da saúde sejam seus objetivos.
- b ( ) É dever do farmacêutico comunicar ao CRF a recusa em se submeter à prática de atividade con-

- trária à lei ou regulamento, bem como a desvinculação do cargo motivada pela necessidade de preservar os interesses da profissão.
- c ( ) Prescreve em 12 meses a constatação fiscal de ausência do farmacêutico no estabelecimento para efeito de instauração de processo ético.
  - d ( ) O profissional condenado por sentença criminal transitada em julgado poderá exercer as atividades da profissão provisoriamente na prisão.

#### QUESTÃO 14

A Resolução nº 596 de 21 de fevereiro de 2014, do Conselho Federal de Farmácia, dentre outras providências, estabelece as infrações e as regras de aplicação de sanções disciplinares, das quais podemos afirmar que:

- a ( ) Verifica-se a reincidência quando se comete outra infração ética durante o prazo de 10 anos após o trânsito em julgado da decisão administrativa que o tenha condenado anteriormente.
- b ( ) Compreende infração ética e disciplinar mediana afastar-se das atividades profissionais por motivo de doença, congressos, cursos ou outras atividades inerentes à profissão, sem comunicar o CRF.
- c ( ) Compreende infração ética e disciplinar grave permitir que terceiros tenham acesso a senhas pessoais, sigilosas e intransferíveis, utilizadas em sistemas informatizados e inerentes à sua atividade profissional.
- d ( ) Compreende infração ética e disciplinar grave participar de qualquer tipo de experiência com fins bélicos, raciais ou eugênicos, bem como de pesquisa não aprovada por Comitê de Ética em Pesquisa ou Comissão de Ética no Uso de Animais.

#### QUESTÃO 15

A lei nº 3.820, de 11 de novembro de 1960, cria o Conselho Federal de Farmácia e os Conselhos Regionais de Farmácia. Esta lei estabelece como atribuição do Conselho Federal de Farmácia:

- a ( ) Julgar em última instância os recursos das deliberações dos Conselhos Regionais.
- b ( ) Editar a Política Nacional de Assistência Farmacêutica a ser implementada em território nacional.
- c ( ) Registrar os profissionais e expedir a carteira de identificação profissional.
- d ( ) Fiscalizar o exercício da profissão, impedindo e punindo as infrações à lei.

#### QUESTÃO 16

Segundo os critérios adotados pela Lei 5.991, de 17 de dezembro de 1973, que dispõe sobre o controle sanitário do comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos:

- a ( ) O medicamento é um produto farmacêutico tecnicamente obtido e elaborado seguindo preceitos científicos e apresenta finalidade curativa.

- b ( ) Os laboratórios oficiais são indústrias farmacêuticas privadas credenciadas pelo Ministério da Saúde para produção de medicamentos em larga escala.
- c ( ) Os correlatos dizem respeito às matérias-primas destinadas a emprego em medicamentos, também conhecidos como excipientes farmacêuticos.
- d ( ) A drogaria é um estabelecimento de dispensação e comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos em suas embalagens originais.

#### QUESTÃO 17

A lei 9.120, de 26 de outubro de 1995, altera dispositivos da lei nº 3.820, de 11 de novembro de 1960, que dispõe sobre a criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Farmácia. Esta lei define que o mandato dos membros dos Conselhos Regionais é:

- a ( ) Privativo de farmacêuticos de nacionalidade brasileira, gratuito e terá duração de quatro anos.
- b ( ) Privativo de farmacêuticos independente de sua nacionalidade, remunerado e terá duração de dois anos.
- c ( ) Privativo de farmacêuticos de nacionalidade brasileira, remunerado e terá duração de quatro anos.
- d ( ) Privativo de farmacêuticos independente de sua nacionalidade, gratuito e terá duração de dois anos.

#### QUESTÃO 18

Segundo o texto da lei nº 13.021, de 08 de agosto de 2014, que dispõe sobre o exercício e a fiscalização das atividades farmacêuticas, para o funcionamento das farmácias de qualquer natureza:

- a ( ) É necessário ter a presença do farmacêutico durante todo o horário de funcionamento.
- b ( ) É necessário que o proprietário do estabelecimento seja farmacêutico registrado no Conselho Regional de Farmácia.
- c ( ) É necessário que o responsável técnico realize curso de capacitação em Farmácia clínica no Conselho Regional de Farmácia.
- d ( ) É necessário que o responsável técnico realize curso de capacitação em prescrição farmacêutica no Conselho Regional de Farmácia.

#### QUESTÃO 19

Analise as afirmativas abaixo sobre as responsabilidades legais do profissional farmacêutico e as julgue como corretas ou incorretas.

- I - Obriga-se o farmacêutico, no exercício de suas atividades, notificar os profissionais de saúde e os órgãos sanitários competentes, bem como o laboratório industrial, dos efeitos colaterais, reações adversas, intoxicações e da farmacodependência observados na prática da farmacovigilância.

- II - É responsabilidade do farmacêutico proceder ao acompanhamento farmacoterapêutico de pacientes, internados ou não, em estabelecimentos hospitalares e ambulatoriais, de natureza pública ou privada.
- III - É permitido ao farmacêutico fiscal exercer outras atividades profissionais como farmacêutico, ser responsável técnico ou proprietário de estabelecimentos farmacêuticos, desde que previamente comunicado ao Conselho Regional de Farmácia.

Podemos afirmar que:

- a ( ) Apenas a afirmativa I é correta.  
b ( ) Apenas as afirmativas I e II são corretas.  
c ( ) As afirmativas I, II e III são corretas.  
d ( ) Apenas as afirmativas II e III são corretas.

### QUESTÃO 20

Segundo o código de ética farmacêutica, é proibido ao farmacêutico:

- I - Fornecer, dispensar ou permitir que sejam dispensados, sob qualquer forma, substância, medicamento ou fármaco para uso diverso da indicação para a qual foi licenciado, salvo quando baseado em evidência ou mediante entendimento formal com o prescritor.
- II - Omitir-se ou acumpliciar-se com os que exercem ilegalmente a Farmácia ou com profissionais ou instituições que pratiquem atos ilícitos relacionados à atividade farmacêutica, em qualquer das suas áreas de abrangência.
- III - Deixar de obter de participante de pesquisa ou de seu representante legal o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para sua realização envolvendo seres humanos, após as devidas explicações sobre a sua natureza e as suas consequências.

Podemos afirmar que:

- a ( ) Apenas as afirmativas I e III são corretas.  
b ( ) Apenas as afirmativas I e II são corretas.  
c ( ) As afirmativas I, II e III são corretas.  
d ( ) Apenas a afirmativa III é correta.

## INFORMÁTICA

### QUESTÃO 21

Com relação aos periféricos dos computadores é correto dizer que:

- a ( ) Teclado, mouse e monitor são exemplos de dispositivos de entrada de dados.  
b ( ) Teclado, mouse e scanner são dispositivos de entrada e saída de dados.  
c ( ) Impressora, monitor, mouse e scanner são dispositivos de saída de dados.  
d ( ) Cd-rom, winchester, disco ótico, pen drive e hd, são exemplos de dispositivos de armazenamento permanente de dados.

### QUESTÃO 22

Analise as afirmações abaixo.

- I - Os software(s) são programas que comandam, dão vida aos computadores.  
II - Sistema operacional é um conjunto de programas que gerencia todos os outros programas e faz a interface de comunicação entre homem/máquina.  
III - O windows é um sistema operacional residente na maioria dos microcomputadores.  
IV - Excel, PowerPoint, Word, são exemplos de programas aplicativos que são executados sobre o gerenciamento do sistema operacional windows.

São corretas:

- a ( ) I e II  
b ( ) I e III  
c ( ) I, II e III  
d ( ) I, II, III e IV

### QUESTÃO 23

Analise as afirmações abaixo.

- I - O word é um programa para criar textos, tabelas e documentos.  
II - O Excel é um banco de dados próprio para criação de textos e tabelas.  
III - Windows Explorer é um programa da Microsoft para navegar na Internet.  
IV - Microsoft Access é uma planilha eletrônica para acessar e criar banco de dados.

São falsas:

- a ( ) I e II  
b ( ) I e III  
c ( ) II e III  
d ( ) II, III e IV

### QUESTÃO 24

Observe as alternativas abaixo e marque a alternativa correta.

- a ( ) Os botões menu de controle, controlam todas as funções do windows.  
b ( ) Barra de tarefa é a barra de informações que aparece no rodapé de todas as telas aberta pelo windows.

- c ( ) Ícones são desenhos que ocupam pouco espaço na tela e representam alguma atividade que o computador é capaz de executar.
- d ( ) Barra de legenda é a tarja azul presente em todas as janelas do windows e tem a finalidade de mostrar os menu(s), as opções de cada aplicativo.

### QUESTÃO 25

Analise as afirmações abaixo.

- I - Intranet, rede mundial de computadores que liga usuários de todo mundo.
- II - Internet, rede mundial de computadores que oferece vários tipos de serviços como: download, ftp.
- III - Intranet, rede local de computadores que liga usuários de uma mesma empresa.
- IV - Internet, rede local de computadores que possibilita a comunicação de usuários de uma mesma empresa.

São corretas:

- a ( ) I e II
- b ( ) I e III
- c ( ) II e III
- d ( ) II, III e IV

### QUESTÃO 26

Em relação ao Internet Explorer podemos dizer que:

- a ( ) É possível adicionar um favorito na barra de ferramenta.
- b ( ) No Menu Editar pode mudar as informações de usuários na lista de favoritos.
- c ( ) É possível verificar um e-mail através de uma página na Internet.
- d ( ) O Outlook é uma ferramenta de Internet utilizada para pesquisa de site(s).

### QUESTÃO 27

Assinale a expressão correta no Excel.

- a ( )  $A1 = B1 + C1 - D2 > 5$
- b ( ) Soma (A1:B1:D3) – Soma (7; 8; A1: D1)
- c ( ) Se (  $A1 << B1$ ; “O conteúdo de A é menor”; “O conteúdo de A é maior”)
- d ( ) Se (  $A1 <> B1$ ; “O conteúdo é diferente de B”; “A é igual a B”)

### QUESTÃO 28

Comparando os aplicativos Microsoft Office e BR Office, é correto afirmar que:

- a ( ) O aplicativo de planilha eletrônica do BR Office é o impress.
- b ( ) No BR Office não é possível salvar no formato pdf.
- c ( ) Microsoft Word e BR Office Writer são aplicativos de texto
- d ( ) Somente no Microsoft Office existe a ferramenta “verificação ortográfica”.

### QUESTÃO 29

Para configurar um aplicativo utilizado para enviar e receber e-mail, é necessário conhecer os endereços fornecidos pelo provedor de acesso. Neste contexto estamos falando de quais protocolos:

- a ( ) SMTP e POP3
- b ( ) HTTP e POP3
- c ( ) SNMTP e POP
- d ( ) WWW e FTP

### QUESTÃO 30

Qual mecanismo mais utilizado para aumentar a segurança de redes de computadores ligados à internet.

- a ( ) Criptografia
- b ( ) Firewall
- c ( ) Autenticação
- d ( ) Controle de acesso

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 31

Sobre comunicação, está INCORRETO.

- a ( ) Da comunicação depende o entendimento social, familiar e profissional.
- b ( ) Comunicação quer dizer o ato de entender e fazer-se entendido.
- c ( ) O êxito do profissional depende da sua inabilidade em comunicar-se.
- d ( ) A comunicação é um atributo essencial da atividade humana.

### QUESTÃO 32

Quando, para fazer uma ligação, é necessário discar apenas o número do telefone desejado, trata-se de uma ligação

- a ( ) local
- b ( ) internacional
- c ( ) interurbana
- d ( ) local a cobrar

### QUESTÃO 33

Para se fazer uma ligação interurbana em um aparelho móvel deve-se discar:

- a ( ) 09+0+código da operadora+DDD=número do telefone.
- b ( ) 0+DDD+número do telefone.
- c ( ) 0+código da operadora+código da localidade+número do telefone.
- d ( ) 09+código da operadora+código do país+código da localidade+número do telefone.

### QUESTÃO 34

Nos guias telefônicos, ao procurar Pessoas Jurídicas ou Entidades Públicas deve-se procurar:

- a ( ) pelo produto ou serviço que oferece.
- b ( ) pelos títulos de serviços

- c ( ) por ordem alfabética, pela primeira palavra do nome da Pessoa Jurídica ou Entidade Pública.
- d ( ) por ordem alfabética, pelo último nome da Pessoa Jurídica ou Entidade Pública.

### QUESTÃO 35

Nos guias telefônicos, os títulos que orientam o usuário para outros títulos, onde também pode ser encontrada a informação desejada, são chamados:

- a ( ) alfabético.
- b ( ) temáticos.
- c ( ) correlatos.
- d ( ) remissivos.

### QUESTÃO 36

Sobre as páginas amarelas dos guias telefônicos apenas NÃO se pode afirmar:

- a ( ) Nas páginas amarelas encontramos assinantes que não são residenciais.
- b ( ) nas páginas amarelas os estabelecimentos encontram-se ordenados alfabeticamente pelo título de sua principal atividade ou produto.
- c ( ) Nas páginas amarelas encontramos todos os assinantes residenciais.
- d ( ) nas páginas amarelas as cidades da região a que pertencem os estabelecimentos também estão em ordem alfabética.

### QUESTÃO 37

Quando falamos em linha tronco, referimo-nos:

- a ( ) Ao proprietário de um terminal telefônico
- b ( ) À empresa autorizada que presta serviços e assistência técnica às CPCT's.
- c ( ) Ao terminal telefônico ligado a uma CPCT.
- d ( ) Ao conjunto de acumuladores elétricos que substitui automaticamente a energia comercial quando ela falta.

### QUESTÃO 38

Assinale a alternativa que NÃO contém a sigla correta.

- a ( ) DDD - Discagem Direta a Distância
- b ( ) ANATEL - Agência Nacional de Telefonia.
- c ( ) PABX - Private Automatic Branch Exchange.
- d ( ) PBX - Private Branch Exchange.

### QUESTÃO 39

A categoria de ramais que têm acesso automático à rede pública, sem auxílio da Telefonista, é denominada de:

- a ( ) Ramais restritos.
- b ( ) Ramais privilegiados.
- c ( ) Ramais automáticos.
- d ( ) Ramais chaveados.

### QUESTÃO 40

Das atribuições a seguir, indique aquela que NÃO é própria da Telefonista.

- a ( ) Atender ligações e encaminhar ao ramal solicitado.
- b ( ) Manter limpo e organizado o espaço de trabalho e os equipamentos de uso próprio.
- c ( ) Realizar pequenos consertos nos aparelhos utilizados.
- d ( ) Comunicar ao chefe imediato qualquer avaria ou irregularidade no funcionamento dos aparelhos sob sua responsabilidade.

### QUESTÃO 41

Os ramais são os terminais de onde saem e entram as ligações telefônicas. Qual das definições abaixo está correta?

- a ( ) Privilegiados: são os ramais da Diretoria da empresa e são independentes da central telefônica.
- b ( ) Semi-privilegiados: nestes ramais é necessário o auxílio da telefonista para ligar para fora.
- c ( ) Restritos: só fazem ligações internas.
- d ( ) Linha-Tronco: linha telefônica que liga a CPCT à central Telefônica Pública.

### QUESTÃO 42

Sobre as boas práticas da telefonista, analise as afirmações abaixo e marque F para falsa e V para verdadeira.

- I. Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone ou atender outra linha interna dele.
- II. Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?” Seja cortês ao telefone e pergunte de uma outra forma como “por gentileza, quem deseja falar ou quem quer falar?”
- III. Nunca fale o habitual “alô”. Use a prática utilizada pela empresa: nome da empresa, seu nome e sua saudação para ligações externas

Agora marque a alternativa correta

- a ( ) I e II são verdadeiras.
- b ( ) I e II são verdadeiras.
- c ( ) II e III são verdadeiras.
- d ( ) I, II e III são verdadeiras.

### QUESTÃO 43

Ainda, sobre as boas práticas da telefonista, analise as afirmações abaixo e marque F para falsa e V para verdadeira.

- I. Aproveite o tempo enquanto fala ao telefone para digitar o relatório diário de ligações.
- II. Caso esteja em uma ligação particular e o telefone da empresa tocar (linha interna ou externa), desligue ou coloque esta chamada em “espera” ou “hold”.
- III. Se tiver uma crise de riso, soluço ou tosse, peça licença ao cliente e coloque o telefone em “espera”.

- a ( ) I e II são verdadeiras.
- b ( ) I e II são verdadeiras.
- c ( ) II e III são verdadeiras.
- d ( ) I, II e III são verdadeiras.

#### QUESTÃO 44

Marque a alternativa correta para o comportamento da telefonista.

- a ( ) Se tocar uma outra linha, interrompa a primeira dizendo que está em outra ligação e que retornará em seguida e atenda a segunda linha.
- b ( ) Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua empresa, deve-se adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação.
- c ( ) Caso seu chefe não esteja disponível para atender o cliente, peça para o cliente ligar mais tarde ou de novo.
- d ( ) Se combinar dia e horário para retornar a ligação, faça-o conforme o combinado, preferindo sempre ligar para o celular do cliente.

#### QUESTÃO 45

Marque a alternativa correta para o atendimento telefônico.

- a ( ) Usar um tom de voz firme, claro e gentil ao telefone, porém amenizar contato tratando bem o cliente utilizando diminutivos e tratamento carinhoso (meu bem, querido/querida).
- b ( ) Se estiver ao telefone com o cliente, evite conversar com a colega de trabalho, quando ele sair da linha por alguns instantes. Ele poderá ouvir algum assunto pessoal ou da empresa.
- c ( ) Se estiver resfriada e tossir ou espirrar ao telefone enquanto fala, coloque o telefone em “espera” até melhorar.
- d ( ) Se a pessoa para quem a cliente está ligando não puder atender, diga “Ele saiu”, Está em reunião” ou outra desculpa.

#### QUESTÃO 46

Se estiver treinando uma nova telefonista que irá trabalhar junto com você, qual destas dicas **não daria** a ela.

- a ( ) Seja natural ao telefone. Você não percebe quando alguém está mentindo ao telefone?
- b ( ) Tente se conter com cliente mal-educado. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, grite, ou seja agressiva com ele.
- c ( ) Na necessidade de anotar um recado para o chefe ou colega de departamento, tenha sempre à mão papel e caneta, escreva com letra legível e fale e anote corretamente. Peça ao cliente para repetir o recado várias vezes para ter certeza do recado.
- d ( ) Ao anotar um recado não se esqueça de anotar o nome da pessoa que está ligando, dia, hora e de assinar o recado.

#### QUESTÃO 47

Qual o procedimento correto da telefonista?

- a ( ) Quando precisar deixar um recado no celular ou no escritório do cliente, falar de forma clara e pausada, deixando o recado completo, o assunto que seria tratado, o horário exato e para quem ele deve ligar.
- b ( ) Quando ligar para alguém, Diga: “Bom dia, sou fulana, da empresa tal ... e gostaria de falar com fulano de tal a respeito de ...”
- c ( ) Ao realizar uma ligação só passe para o seu chefe quando a pessoa com quem ele deseja falar estiver na linha.
- d ( ) Ao ouvir o cliente deixando um recado, a telefonista deve permanecer o tempo todo calada e aguardar que ele esgote todo o assunto.

#### QUESTÃO 48

Qual das definições abaixo não está correta?

- a ( ) **Mantenedora:** empresa detentora do direito de exploração do serviço público de telefonia.
- b ( ) **DDG:** (Discagem Direta Gratuita), serviço interurbano cuja cobrança das ligações é feita no telefone chamado.
- c ( ) **DDR:** (Discagem Direta a Ramal), as chamadas externas vão direto para o ramal desejado, sem passar pela telefonista .
- d ( ) **Pulso:** Critério de medição de uma chamada por tempo, distância e horário.

#### QUESTÃO 49

Além de atender e encaminhar ligações, a telefonista também precisa cuidar do seu local de trabalho e dos equipamentos. Marque a alternativa correta sobre esse cuidado.

- a ( ) Não deixar que pessoas se aglomerem na sua sala.
- b ( ) Nunca sair do local para fazer lanches, pois isso compromete o trabalho,
- c ( ) Se precisar sair, solicitar que outra pessoa qualquer cuide do equipamento enquanto isso.
- d ( ) A telefonista deve cuidar do seu equipamento e limpá-lo duas vezes ao dia com um pano umedecido com álcool.

#### QUESTÃO 50

Marque a alternativa correta para pronunciar o número de telefone:

- a ( ) 0633161600 – ZERO, MEIA, TRÊS, TRÊS, UM, SEIS, UM, SEIS, ZERO, ZERO.
- b ( ) 0633161600 – ZERO, MEIA, TRÊS; TRÊS, UM, SEIS; UM, SEIS, ZERO, ZERO.
- c ( ) 0633161600 – ZERO MEIA TRÊS; TRÊS UM MEIA; UM MEIA ZERO ZERO.
- d ( ) 0633161600 – ZERO, SEIS, TRÊS, TRÊS, UM, MEIA, UM, MEIA, ZERO, ZERO.