

1. Em 17 de abril de 1881, através do Decreto 8065, foi concedida a “Telephone Company do Brasil”, a permissão para:

- A) Instalar o 1º cabo transatlântico entre Valentia (Irlanda) e Heart's Content (Terra Nova).
- B) Coordenar o tráfego internacional de telecomunicações;
- C) Registrar a patente do invento chamado telefone.
- D) Interligar o Palácio da Quinta da Boa Vista às residências dos ministros do imperador D. Pedro II.
- E) Fazer negócio de construir e fazer trabalhar linhas telefônicas na cidade do Rio de Janeiro e seus subúrbios e na cidade de Niterói.

2. Analise cada uma das afirmativas a seguir e indique V para verdadeiro ou F para falso:

- () Em 1890, as cidades de Rio de Janeiro e Santos foram as primeiras cidades onde uma linha telefônica interurbana foi instalada no país. As primeiras cidades foram Rio de Janeiro e São Paulo.
- () O ato de girar uma manivela no telefone, servia para gerar uma corrente elétrica de toque para chamar uma telefonista que ao atender, conectava um usuário a outro, manualmente.
- () A cidade do Rio de Janeiro ficou meses sem o serviço de telefonia após um grande incêndio na central telefônica da Praça Tiradentes, em 1906.
- () Inicialmente, a Embratel (Empresa Brasileira de Telecomunicações), criada em 1965 após a publicação da Lei 4.117/62, obtinha seus recursos através Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT).
- () O primeiro cabo eletrônico submarino ligando a América do Sul a Europa foi instalado em 1971 entre as cidades de João Pessoa, na Paraíba, mais precisamente na Ponta do Seixas, o ponto a leste mais extremo da América do Sul e a Ilha Gran Canária, na Espanha. O cabo foi instalado entre a Praia de Boa Viagem na cidade de Recife e a Ilha Gran Canária, na Espanha.

Marque a alternativa que contém a sequência correta de cima para baixo

- A) F, V, F, V, F
- B) F, V, V, V, F
- C) F, V, V, V, V
- D) V, V, F, F, V
- E) V, V, V, F, F

3. Um sistema telefônico se divide em:

- A) Central telefônica.
- B) Fios, cabos, terminais.
- C) Central de origem e central de destino.
- D) Telefonia fixa, telefonia celular, telefonia pública.
- E) Rede de comutação, rede de acesso, rede de transmissão e infraestrutura para sistema de telecomunicações.

4. O PBX, sistema manual obsoleto foi substituído pelo sistema automático:

- A) Hardware.
- B) Software.
- C) PABX.
- D) Internet.
- E) Celular.

5. Conforme o Código de Ética do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, a respeito do **telemarketing** receptivo, é correto afirmar que:

- A) a empresa não precisa oferecer opção de atendimento pessoal complementar aos canais eletrônicos.
- B) todo o canal eletrônico (URA, Internet, fax ou outro) deve oferecer opção de atendimento pessoal durante horários pré-definidos de atendimento.
- C) a empresa somente poderá trabalhar com atendimento pessoal.
- D) a empresa poderá trabalhar somente com canais eletrônicos.
- E) Que a empresa deve oferecer opção de atendimento pessoal, apenas se o cliente solicitar.

6. Ainda referente ao Código de Ética do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores, sobre qualquer tipo de **telemarketing** é correto afirmar:

- A) Informações que possam ser consideradas de natureza pessoal ou íntima não poderão ser compartilhadas com outras organizações.
- B) As empresas de telemarketing podem obter dados pessoais ou íntimos de pessoas, usando-os como bem lhes convier.
- C) As empresas de telemarketing não têm obrigação de retirar o nome do cliente de sua lista de contatos, mesmo que ele solicite.
- D) Não existem dados, sejam pessoais ou íntimos, que não possam ser usados por qualquer empresa de telemarketing.
- E) As empresas de telemarketing podem trocar informações pessoais e íntimas de seus clientes, visando aumentar sua rede de contatos.

7. São atribuições de um profissional de telefonia:

- A) Receber ligações, atender clientes, fazer o trabalho de secretaria da empresa.
- B) Organizar banco de dados para o departamento de vendas, atender a clientes.
- C) Atender apenas ligações da diretoria da empresa.
- D) Atender e fazer ligações, tirar dúvidas, fornecer informações, registrar informações, transmitir mensagens, localizar pessoas.
- E) Cuidar do sistema telefônico da empresa.

8. Analise as afirmações a seguir:

- 1. Antes de começar o atendimento, é ideal praticar exercícios vocais de aquecimento como alongamento (cabeça, pescoço e ombros), vibração de língua e lábios.
- 2. É bom respirar pela boca porque o ar entra frio e relaxa as cordas vocais, proporcionando uma satisfatória ondulação da mucosa nas pregas vocais.
- 3. Os cuidados com a voz ganharam proporções tão importantes que foi até criado um Dia Mundial da Voz, comemorado no dia 16 de abril.
- 4. Dormir bem, beber água regularmente, evitar refrigerantes e bebidas alcoólicas, utilizar balas e pastilhas para relaxar as cordas vocais, evitar gritos e roupas apertadas na região do pescoço são dicas importantes para manter uma voz saudável.
- 5. Para o teleatendente, manter os cuidados com a voz é fundamental, uma vez que transmite confiança para o cliente.

Estão corretas apenas:

- A) 1 e 5
- B) 1, 3 e 5
- C) 2 e 5
- D) 3 e 4
- E) 1, 3 e 4

9. O aquecimento vocal é uma técnica constituída de exercícios respiratórios e vocais, cuja finalidade é aquecer a musculatura das:

- A) Paredes do esôfago.
- B) Cavidades abdominais.
- C) Laringe e traqueia.
- D) Pregas vocais.
- E) Paredes dos pulmões.

10. A disfonia orgânica é um distúrbio de comunicação e apresenta uma alteração anatômica das pregas vocais, caracterizado pela dificuldade na emissão vocal e um impedimento na produção natural da voz. Assinale a alternativa que apresenta corretamente essas modificações:

- A) Dores de cabeça, dores no pescoço, câimbras.
- B) Falta de saliva, dores na garganta, dores de cabeça.
- C) Excesso de suor, falta de saliva, dores de cabeça.
- D) Nódulos, pólipos, paralisia das pregas vocais, câncer.
- E) Rouquidão, paralisia facial, dificuldade de concentração.

11. A patologia denominada PAIR (Perda Auditiva Induzida pelo Ruído) é uma doença ocupacional caracterizada pela perda de audição de profissionais que trabalham expostos ao ruído continuamente. Qual o nível máximo de ruído contínuo suportado por oito horas diárias por um ser humano sem comprometimento da audição?

- A) até 60dB.
- B) mais de 90db.
- C) entre 90 e 100dB.
- D) entre 105 e 110db.
- E) acima de 110dB.

12. Marque a alternativa correta referente ao órgão que é prejudicado com a instalação da patologia conhecida como PAIR:

- A) Ouvido interno.
- B) Língua.
- C) Córtex cerebral.
- D) Traqueia.
- E) Laringe.

13. Em relação à origem e evolução do Telemarketing, analise as afirmações abaixo

- 1. Alguns historiadores dizem que em 1880, um padeiro norte-americano mantinha um cadastro de clientes onde oferecia seus produtos por telefone, sendo este um exemplo dos primórdios da atividade de telemarketing.
- 2. A primeira campanha maciça de marketing ao telefone foi desenvolvida pela montadora norte-americana Ford, utilizando donas de casa que foram capacitadas e de sua residência efetuavam os contatos com potenciais clientes.
- 3. O Código de Defesa do Consumidor ajudou a expandir o serviço de SAC, uma vez que todas as empresas foram obrigadas a manter um canal de comunicação com os clientes.
- 4. A concentração da rede de ramais telefônicos na região sudeste privilegiou a instalação das primeiras centrais de atendimento nesta região
- 5. Devido ao seu desenvolvimento econômico, a China é o maior polo de callcenter do mundo, atraindo empresas inglesas e norte-americanas.

Está (ão) correta(s) apenas

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 3, 4 e 5.
- C) 1, 2 e 5.
- D) 4 e 5.
- E) 1, 3, 4 e 5.

14. Analise as frases a seguir:

1. Uma das grandes vantagens do Telemarketing é a inflexibilidade desta atividade, que pode ser adaptada para diversas situações e objetivos de uma empresa.
2. O vendedor de telemarketing precisa vender a qualquer custo para atingir suas metas, mesmo que para isso tenha que elaborar benefícios fictícios extras durante a venda.
3. Em todas as centrais de atendimento é proibido estar com papel e caneta durante o atendimento para evitar o vazamento de informações sigilosas.
4. As operações de telemarketing são formadas por duas atividades básicas: as rotinas operacionais (procedimentos permanentes) e as campanhas (ações específicas).
5. Todo atendente precisa estar em constante capacitação, apesar de qualquer experiência que tenha acumulado em atividades anteriores.

Estão corretas apenas:

- A) 1 e 5
- B) 1, 2 e 4
- C) 1, 3 e 4
- D) 4 e 5
- E) 3, 4 e 5

15. Os atendentes de Call Center podem atender diversos tipos de clientes, com as mais variadas expectativas. Relacione as colunas abaixo, identificando o comportamento padrão esperado para alguns tipos de clientes:

Cliente:

1. Nervoso
2. Inseguro
3. Carente afetivo
4. Exigente

Comportamento:

- () Não sabe o que quer, perde-se na explicação.
- () Opiniões formadas, crítico, conhecedor de seus direitos, orientado para resultados.
- () Descontrolado, mal educado e resistente.
- () Sonhador, necessita de aprovação, precisa de pessoas, criativo e cheio de idéias.

Qual alternativa contém a sequência correta?

- A) 3, 4, 2, 1
- B) 2, 4, 1, 3
- C) 3, 4, 1, 2
- D) 1, 3, 4, 2
- E) 2, 4, 3, 1

16. Marque a alternativa correta para que haja uma abordagem eficiente de um cliente de **telemarketing**:

- A) Planejamento, conhecimento do produto e/ou serviço, interação com o cliente.
- B) Uso de termos técnicos, simpatia, radicalização no uso do **script**.
- C) Generalização da mensagem, pressa na emissão da mensagem, falta de percepção da necessidade do cliente.
- D) Oferecimento de produtos que não interessam ao cliente, intimidade no trato, desistência a primeira objeção apresentada.
- E) Impaciência no trato com o cliente, pressa no encerramento da ligação ao receber uma objeção.

17. É considerado um "Pecado Capital" de uma venda por **telemarketing** a alternativa:

- A) Prometer e cumprir prazos estipulados.
- B) Acreditar e conhecer o produto e/ou serviço.
- C) Ouvir o que o cliente tem a dizer.
- D) Pressionar o cliente para o fechamento de um negócio.
- E) Fazer ofertas específicas para cada público.

18. Uma das principais técnicas de atendimento ao cliente é a empatia. A empatia permite que o:

- A) cliente avalie todos os benefícios que ele terá ao adquirir o produto oferecido pela empresa.
- B) atendente pratique corretamente os procedimentos durante seu atendimento.
- C) atendente tenha uma boa avaliação durante as monitorias que fizerem dele.
- D) cliente se coloque no lugar do atendente e colabore nos procedimentos durante a ligação.
- E) cliente perceba que o atendente esta se colocando no lugar do cliente, para entendê-lo e prestar um bom atendimento.

19. Assinale a alternativa que compromete uma negociação entre um cliente devedor e um profissional de **telemarketing**:

- A) Insegurança na voz.
- B) Honestidade e exatidão na transmissão das informações.
- C) Indisponibilidade financeira do cliente.
- D) Estabelecimento de uma empatia com o cliente.
- E) Oferecimento de alternativas de acordo com os argumentos apresentados pelo cliente.

20. Quanto ao **telemarketing** ativo, assinale a alternativa **correta** referente ao horário em que podem ser feitas ligações para os clientes, de acordo com o **Código de Ética** do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento com Clientes e Consumidores.

- A) De segunda a sexta, das 9h às 21h e aos sábados das 10h às 16h;
- B) Todos os dias da semana, exceto aos domingos, das 8h às 19h;
- C) Todos os dias da semana, exceto aos domingos, das 9h às 20h;
- D) Todos os dias da semana, das 8h às 18h;
- E) De segunda a sexta, das 8h às 20h e aos sábados, das 9h às 12h.

21. De acordo com o **Anexo II da NR 17**, Portaria 09 do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho, entende-se por **Call Center**:

- A) Qualquer local da empresa onde se estabeleça contato com clientes internos e externos.
- B) O departamento de vendas.
- C) O departamento de Marketing
- D) O ambiente de trabalho na qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio, com utilização simultânea de terminais de computador.
- E) A recepção da empresa.

22. Diz o **Artigo 384 da CLT** que: havendo necessidade de prorrogação do trabalho do teleatendente, será obrigatório um descanso antes do início do período extraordinário de:

- A) 30 minutos.
- B) 10 minutos.
- C) 20 minutos.
- D) Uma hora.
- E) 15 minutos.

23. De acordo com o **Anexo II da NR 17**, que regulamenta o trabalho em teleatendimento e **telemarketing**, é **vedado** ao empregador:

- A) Tomar atitudes que favoreçam o desempenho de seus funcionários;
- B) Proporcionar locais para repouso durante a jornada de trabalho;
- C) Fazer treinamentos periódicos para aperfeiçoamento das equipes;
- D) Exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- E) Manter representante dos trabalhadores para discussão de assuntos de interesse das partes.

24. Analise as afirmativas a seguir:

1. Após o término na jornada de trabalho, todo atendente precisa descansar quinze minutos antes do início do período extraordinário de trabalho.
2. É previsto que durante a sua jornada de trabalho, um teleatendente permaneça cinco horas e vinte minutos em atendimento e quarenta minutos em pausa.
3. Os atendentes que trabalham quatro horas em sua jornada de trabalho terão direito a uma pausa de quinze minutos.
4. Quando um teleatendente sentir-se ofendido após uma ligação, ele poderá ficar em pausa para recuperar-se do desgaste podendo procurar conforto e auxílio com seus colegas de trabalho ou com profissionais de saúde capacitados para tal.
5. A ginástica laboral é uma prática obrigatória para todos os teleatendentes.

Estão **incorretas** apenas:

- A) 1, 2 e 4.
- B) 1, 3 e 5.
- C) 3 e 4.
- D) 3 e 5
- E) 3, 4 e 5.

25. De acordo com o item 2, **“Mobiliário do Posto de Trabalho” da Portaria 09 de 30.03.2007**, que regulamenta o trabalho em teleatendimento/**telemarketing**, está **correta** a alternativa:

- A) O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade mínima de 45 centímetros ao nível do joelho e de 70 centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal.
- B) O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade mínima de 55 centímetros ao nível do joelho e de 80 centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal.
- C) O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade mínima de 30 centímetros ao nível do joelho e de 90 centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal.
- D) Não foram definidos espaços específicos.
- E) Cada empresa estabelece as medidas, de acordo com o tipo físico dos teleoperadores.

TEXTO 1



26. Em relação às ideias veiculadas no texto, é adequado afirmar que:

- A) o consumismo deve ser mantido, pois é de grande valia para a relação entre pais e filhos.
- B) o consumismo é enaltecido no texto por meio da comparação com o Natal.
- C) alguns valores materiais devem ser substituídos por valores espirituais.
- D) o lado espiritual do Natal é bastante enaltecido pelo consumismo.
- E) é importante ser consumista no período natalino.

27. O termo “ênfatizar” poderia ser substituído sem causar prejuízo textual em:

- A) desconsiderar
- B) amenizar
- C) respeitar
- D) atenuar
- E) salientar

28. Quanto à tipologia e ao propósito textual, pode-se afirmar que é:

- A) descritivo, porque descreve um fato.
- B) narrativo, porque descreve um fato.
- C) injuntivo, pois conduz à ação
- D) argumentativo, porque apresenta um ponto de vista.
- E) expositivo, pois explica o que é consumismo.

29. O termo que se enquadra na mesma justificativa de tênis, quanto à tonicidade, é:

- A) ênfatizar
- B) acabar
- C) Natal
- D) consumismo
- E) espiritual

30. A justificativa utilizada para grafar a palavra ênfatizar com |Z| é:

- A) um substantivo com sufixo grego izar.
- B) um termo derivado de outro grafado com |Z|
- C) um verbo formado pelo sufixo izar.
- D) um substantivo abstrato formado a partir do sufixo ez.
- E) um verbo derivado de um adjetivo terminado em osa.

31. Em “ênfatizar o lado espiritual do Natal”, o termo destacado apresenta valor semântico de:

- A) adição
- B) explicação
- C) alternância
- D) conclusão
- E) oposição.

32. A flexão do verbo dançar é justificada adequadamente em:

- A) acompanha a flexão adotada pelo verbo acabar
- B) tem como referência a flexão do verbo ter
- C) é flexionado por conta do sujeito os meus tênis na 3ª pessoa do plural.
- D) acompanha a flexão adotada pelo verbo ênfatizar.
- E) é um sujeito indeterminado, logo é flexionado na 3ª pessoa do plural.

TEXTO 2



33. O texto 2 tem como propósito:

- A) fazer apologia à amizade.
- B) informar que o sal faz mal à saúde.
- C) despertar o interesse pelo tema hipertensão.
- D) instruir a respeito dos malefícios do sal.
- E) promover ações que garantam a prática da saúde.

34. O significado contextual presente em seu amigo do peito é uma referência:

- A) ao sal
- B) à saúde
- C) ao coração
- D) aos hipertensos
- E) à pressão.

35. De acordo com a ortografia oficial, o termo hipertenso é grafado com l porque:

- A) é uma palavra derivada de primitiva com l.
- B) é uma paroxítona terminada em o.
- C) apresenta o prefixo hiper
- D) depois da consoante n, grafa-se com s.
- E) é um substantivo, por isso tem que ser grafado com s.

36. No texto, a vírgula é utilizada para:

- A) separar constituintes sintáticos idênticos.
- B) indicar o elipse de um termo.
- C) isolar o vocativo.
- D) indicar um adjunto adverbial deslocado.
- E) isolar o oposto.

37. Os verbos tratar, evitar e praticar estão flexionados.

- A) no modo indicativo, na 2ª pessoa do singular
- B) no modo imperativo, na 2ª pessoa no plural.
- C) no modo subjuntivo, na 2ª pessoa do singular
- D) no modo imperativo, na 3ª pessoa do singular.
- E) no modo indicativo, na 2ª pessoa do plural.

38. “Trate bem seu amigo do peito”, o termo em destaque tem função:

- A) adjetiva
- B) adverbial
- C) substantiva
- D) conjuntiva
- E) prepositiva

TEXTO 3

VILA BRASILÂNDIA SE VÊ NO CINEMA

Projeção de “Antônia”, longa sobre cantoras da periferia, reúne moradores do bairro e circo de “celebridades”.

Cariello, Rafael. Folha de S. Paulo, 13 jan. 2007.p.E3.

39. No título, os termos Brasilândia e vê são acentuados porque se classificam, respectivamente, como:

- A) paroxítona terminada em a e oxítona terminada em e.
- B) paroxítona terminada em hiato e oxítona terminada em e.
- C) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo átono terminado em e.
- D) oxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.
- E) paroxítona terminada em ditongo e monossílabo tônico terminado em e.

40. Nas construções, “cantoras da periferia, moradores do bairro e circo de celebridades”, as estruturas destacadas têm função de:

- A) objeto indireto.
- B) adjunto adnominal
- C) complemento nominal
- D) agente da passiva
- E) adjunto adverbial.

RASCUNHO