

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

CONCURSO PÚBLICO

Cargo:

Atendente
(Telefonista/Recepcionista)

NÍVEL MÉDIO

Provas Objetivas
Aplicação: 10/11/2002

CESPE
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém **trinta** questões objetivas corretamente ordenadas.
2. Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
3. Recomenda-se não marcar ao acaso: cada questão cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo acarretará a perda de 0,25 ponto, conforme consta no Edital n.º 1/2002 – MPRR, de 11/9/2002.
4. Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
5. Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
6. A duração das provas é de **três horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
7. A desobediência a qualquer uma das determinações constantes nas presentes instruções, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA

- (I) 11/11/2002 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, na internet — no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB — em Brasília.
- (II) 12 e 13/11/2002 – Recebimento de recursos contra os gabaritos e a folha preliminar das provas objetivas, exclusivamente nos locais e horários a serem informados juntamente com a divulgação desses gabaritos.
- (III) 20/11/2002 – Data provável da divulgação (pós a apreciação de eventuais recursos), no Diário Oficial do Estado de Roraima e nos locais mencionados no item I, do resultado final das provas objetivas, da convocação para a prova prática para o cargo de motorista e do final do concurso para os demais cargos.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido no item 10 do Edital n.º 1/2002 – MPRR, de 11/9/2002.
- Informações relativas ao concurso poderão ser obtidas pelo telefone (0XX) 67-446-0100.
- É permitida a reprodução deste material, desde que citada a fonte.

Nas questões de 1 a 30, marque, em cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Na **folha de respostas**, a indicação do campo **SR** é facultativa e não contará para efeito de avaliação; servirá somente para caracterizar que o candidato desconhece a resposta correta. Use a folha de rascunho para as devidas marcações e, posteriormente, a **folha de respostas**.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

QUESTÃO 1

1 No dia do Juízo Final, teremos uma imensa fila. Será
a maior de todos os tempos. Maior que as dos bancos, que as
dos postos de saúde, que as das escolas em dia de matrícula.
4 Ali, todos os homens que já existiram estarão esperando por
seu julgamento. Não haverá exceções. Lá estarão os Ernestos
Che Guevara e Geisel, as Terezas Collor e de Calcutá, o Xuxa
7 e a Xuxa.

A Bíblia, porém, não deixa claro como será a
organização dessa fila. Alguns teólogos dizem que será por
10 ordem alfabética, outros que, com certeza, será por data de
nascimento, e alguns afirmam que será por sorteio mesmo.

Em uma modesta contribuição, sugiro que sejamos
13 divididos de acordo com nossas ocupações, assim teremos
algo em comum a respeito do que falar durante os séculos de
espera. Os mecânicos poderão conversar a respeito de carros,
16 os arquitetos a respeito de pirâmides, os candidatos à
presidência poderão falar a respeito de grampos telefônicos.

José Roberto Torero. *Diálogos na fila do juízo final*. “Penúltimas
palavras”. In: *Fórum*, n.º 6, 2002, p. 34 (com adaptações).

Assinale a opção **incorreta** quanto às idéias do texto acima.

- A Para descrever o tamanho da fila no dia do Juízo Final (l. 1-4), o autor serve-se de recursos gramaticais diferentes: adjetivação simples (“imensa”), emprego de superlativo (“a maior”) e emprego de comparativo (“maior que”).
- B Entre as formas de organização da fila, o autor considera o sorteio a mais justa e eficaz, por não privilegiar ninguém.
- C Na lista das pessoas que estarão esperando, há três pares que se aproximam por serem parcialmente semelhantes quanto ao nome, mas que de alguma forma se opõem.
- D A descrição da fila no dia do Juízo Final presta-se a criticar as instituições públicas ou particulares pelo mau atendimento ao cidadão.
- E Em uma possível divisão das pessoas por ocupação, o que foi apontado como “algo em comum” (l. 14) não equivale sempre à característica mais importante de cada ocupação citada.

Texto I – questões de 2 a 4

1 “Neste mundo em que vivemos, onde o conceito de
cidadania se dilui cada vez mais e onde o Estado é
tragicamente ausente, a Máfia surge como um modelo cheio
4 de futuro.” Este alerta foi dado pela jornalista Marcelle
Padovani, em 1991, ao lançar em livro o testemunho do
magistrado italiano Giovanni Falcone, que, após onze anos de
7 trabalho antimáfia em seu escritório-fortaleza no Palácio da
Justiça de Palermo, explicava essa organização siciliana: “Ela
é mais séria e sólida do que o Estado. Tem leis claras e
10 rigorosos códigos de ética. Seus membros são dotados de
aguda inteligência, notável capacidade de trabalho e grande
talento organizacional. É um fenômeno criminal de uma
13 gravidade sem precedentes.”

A história da Máfia é antiga. O primeiro registro dessa
palavra é de 1862, em *I Mafiusi di la Vicaría*, comédia
16 popular acerca de bandidos em uma prisão de Palermo. Em
1865, o prefeito palermitano Filippo Gualterio já usava o
termo como sinônimo de “associação delinqüente siciliana”.
19 Desse modo, perderam-se outros significados, como os
levantados pelo etnólogo Giuseppe Pitrè, que afirma que antes
de 1860 o termo era sinônimo de “beleza” e de “excelência”,
22 decorrendo daí que um homem de coragem seria um *mafiusu*,
e uma bela jovem, uma *mafiusedda*.

Segundo Alfio Mastropaolo, o embrião dessa
25 organização surgiu com a unificação da Itália, em 1860,
quando latifundiários perderam o direito de ter milícias
privadas e formaram, em contrapartida, grupos armados
28 para manter, quase secretamente, a estabilidade das relações
econômicas entre camponeses e seus patrões. “Assim surgiu
uma forma de monopólio da violência que substituiu os
31 poderes estatais.” Mais tarde, a Máfia consolidou-se.

Marco Frenette. *Homens “de honra”*. “Poder”. In: *Fórum*, n.º 6, 2002, p. 21 (com adaptações).

QUESTÃO 2

Julgue se os itens abaixo representam adequadamente as idéias do texto I.

- I A jornalista lançou um livro no qual um magistrado italiano, cujo trabalho o colocava em contato com a Máfia, afirmava ser essa organização mais séria que o Estado.
- II Pode-se inferir que, segundo a jornalista, a Máfia teria futuro graças à diluição do conceito de cidadania e à falta de ação do Estado.
- III Segundo Giovanni Falcone, são características da Máfia: ter seriedade, solidez, legislação clara e código de honra rigoroso; e contar com indivíduos muito inteligentes, talentosos para a organização e com grande capacidade de trabalho.
- IV A primeira referência escrita à palavra máfia apresentava o termo como relacionado ao banditismo, embora ainda tivesse outros sentidos.
- V Antes de 1860, o termo italiano *mafiusu* denotava homem de grande coragem.

A quantidade de itens certos é igual a

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

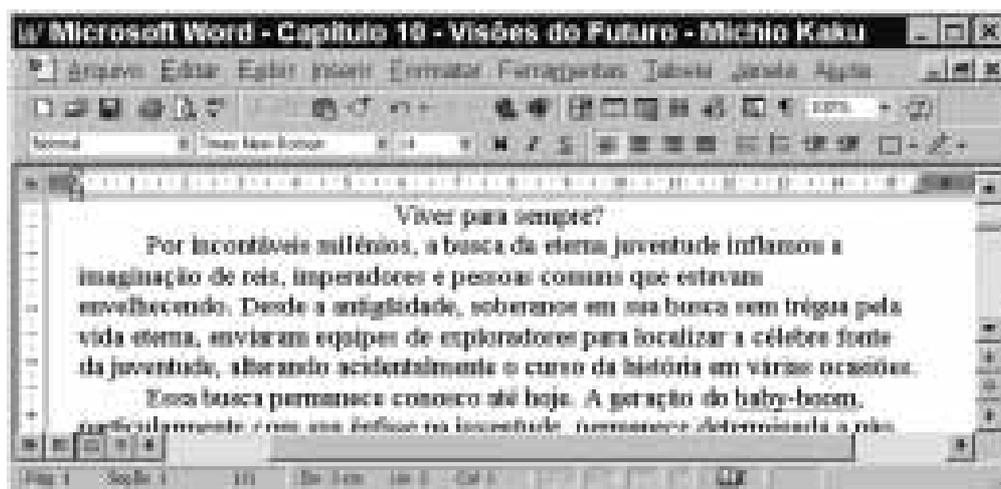
QUESTÃO 9

A planilha do Excel 2000 ao lado mostra dados, retirados da revista **Ciência Hoje** (31/8/2002), da evolução da não-conformidade com os padrões técnicos de amostras de combustíveis avaliadas no Brasil, nos anos 2000 e 2001. Considerando que os números mostrados nas colunas B e C, linhas 3 a 5, estão em valores percentuais, assinale a opção **incorreta** com relação ao Excel 2000.

	A	B	C	D
1		870		
2		2000	2001	
3	gasolina	12,5	9,2	
4	diesel	8,7	6,5	
5	álcool	7,3	10,3	
6				

- A) Clicando-se a célula D3, digitando-se $=(B3+C3)$ e, a seguir, teclando-se **Enter**, aparecerá, na célula D3, o valor 21,7.
- B) Selecionando-se as células de A3 a A5 e, a seguir, clicando-se **⇩**, o conteúdo da célula A3 aparecerá na célula A5, e o conteúdo da célula A5 aparecerá na célula A3.
- C) As células B1 e C1 podem ter sido reunidas em uma única célula por meio do seguinte procedimento: selecionar as células B1 e C1; clicar o botão **↶**; na janela resultante dessa ação, confirmar a mesclagem, clicando OK.
- D) Para se selecionar simultaneamente as células de B3 a B5 e de C3 a C5, é suficiente clicar a célula B3, pressionar e manter pressionada a tecla **Shift**, clicar a célula C5 e liberar a tecla **Shift**.
- E) Para se excluir os conteúdos das células de A3 até A5, é suficiente clicar o cabeçalho da coluna **A** e, a seguir, teclar **Delete**.

QUESTÃO 10



A figura acima mostra uma janela do Word 97, com um texto que está sendo editado por um usuário. Com relação a essa figura e ao Word 97, assinale a opção correta.

- A) Para se sublinhar o termo “baby-boom”, é suficiente selecionar o referido termo e, em seguida, clicar **↵**.
- B) Para se traduzir o texto para a língua inglesa, é suficiente selecioná-lo e, em seguida, utilizar a ferramenta de tradução, que é acionada pelo botão **¶**.
- C) Para se selecionar a palavra “exploradores”, é suficiente clicar entre duas letras quaisquer dessa palavra e clicar **↵**.
- D) A opção Configurar página, acessível por meio do menu **Arquivo**, pode ser utilizada para definir a orientação da página como **retrato** ou **paisagem**.
- E) Caso se clique imediatamente à esquerda da palavra “Por” e se tecele cinco vezes a tecla **→**, a referida palavra será afastada cinco espaços para a direita.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 11

Assinale a opção correta acerca da ética profissional.

- A Discrção, honestidade e consciência profissional são os únicos valores éticos exigidos dos profissionais dos órgãos da administração pública, de acordo com as normas que os regem.
- B Os valores éticos e morais, por si só, definem o perfil de um bom profissional e devem ser exercidos com austeridade.
- C A ética — um conjunto de princípios da conduta humana — orienta o exercício de uma profissão, estipulando os deveres que devem ser seguidos no desempenho de uma atividade profissional.
- D Os princípios e os valores que norteiam a ética profissional podem ser deixados a critério de cada profissional, de acordo com o princípio do livre arbtrio.
- E Os valores éticos não incluem o cuidado com os equipamentos de trabalho e o tratamento dispensado aos colegas de trabalho.

QUESTÃO 12

Os comportamentos esperados de um atendente com funções de recepcionista e telefonista incluem

- I manter boa aparência e adotar atitudes positivas, alegres e cordiais.
- II evitar a formação de fila em uma seção do órgão, por meio do encaminhamento das pessoas para outra seção qualquer.
- III dizer “telefonista”, ao atender um ramal.
- IV utilizar expressões como “meu querido” e “amiga” para descontraír o relacionamento ao atender um cliente.
- V sempre atender às chamadas externas apenas com um “alô” para agilizar o atendimento.

Estão certos apenas os itens

- A I e II.
- B I e III.
- C II e IV.
- D III e V.
- E IV e V.

QUESTÃO 13

Princípios básicos para a atuação do telefonista

O trabalho do telefonista pode, à primeira vista, parecer simples, sem muita importância. Mas, além de ser o coordenador de todo o tráfego de comunicação do órgão ou da empresa, o telefonista é o seu cartão de visita, devendo estar consciente da sua responsabilidade para com o sistema empresarial e para consigo mesmo, procurando ser cordial e amável.

Deve sempre agir de acordo com as normas estabelecidas, sem, no entanto, ferir a suscetibilidade do usuário, que deve receber dele o maior empenho e dedicação. Para ser bem compreendido, é preciso ter boa dicção e falar com clareza, em um tom de voz uniforme e agradável.

Prática Telebrás Série Tráfego 610-600-100 (com adaptações).

Considerando o texto acima, assinale a opção **incorreta**.

- A O texto cita a importância dos profissionais telefonistas e mostra comportamentos e posturas a serem adotados que também podem ser aplicados para atendentes.
- B Empenho e dedicação são valores que devem ser sempre exercitados no tratamento com o usuário.
- C Cortesia, interesse, presteza e eficiência são palavras que não constam do texto, mas refletem o bom trabalho executado pelo telefonista, que é o veículo de comunicação da empresa.
- D Falar com clareza é essencial para uma boa comunicação.
- E Os telefonistas devem estar conscientes de suas responsabilidades, que não incluem as responsabilidades para com o sistema empresarial, as quais ficam a cargo da gerência.

QUESTÃO 14

Com referência ao Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT) e ao motivo da sua instituição, assinale a opção **incorreta**.

- A Os serviços de telecomunicações se classificam em serviço interior e serviço internacional. Este último é estabelecido unicamente entre estações estrangeiras fixas ou móveis.
- B O CBT tem como objetivo regular os serviços de telecomunicações em todo o território brasileiro, inclusive nas águas territoriais e no espaço aéreo do país.
- C A lei que instituiu o CBT, mesmo com o surgimento de novas tecnologias e serviços, mantém-se em vigor.
- D O CBT dá competência à União para fiscalizar os serviços de telecomunicações, tarefa hoje exercida pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).
- E Quanto aos fins a que se destinam as telecomunicações, o código classifica os serviços como: público, público restrito, limitado, de segurança, de rádio amador, especial e de sinais horários.

QUESTÃO 15

No que se refere à lista telefônica obrigatória e gratuita (LTOG), assinale a opção **incorreta**.

- A A LTOG deve conter códigos de acesso para informações sobre postos de serviços e telefones de uso público.
- B Nas páginas introdutórias da LTOG, por lei, devem constar orientações quanto a consulta, manuseio, mapa de área de abrangência e índice de localidades da mesma.
- C A LTOG impressa é a única forma de consulta de números telefônicos por nome.
- D A LTOG impressa deverá ser editada de modo a se obter reproduções legíveis, nítidas, sem falhas ou imperfeições, em papel de qualidade.
- E Nas grandes localidades, a prestadora poderá subdividir a LTOG em diversos volumes, de modo a facilitar o seu manuseio.

QUESTÃO 16

Acerca da indexação e figuração de nomes na LTOG, assinale a opção correta.

- A A presença de acentos ou sinais diacríticos altera a ordem alfabética.
- B As palavras abreviadas devem obedecer à seqüência alfabética, no entanto, são mostradas no final da relação de assinantes.
- C Os símbolos convencionais, que não sejam letras, inclusive algarismos romanos e arábicos, não são considerados para fins de ordenação, ainda que escritos por extenso.
- D Os nomes, quando integrados por palavras separadas por hífen, são considerados como uma única palavra.
- E Tanto na ordem direta quanto na inversa, o nome fornecido para figuração padronizada deve conter todas as palavras por extenso.

QUESTÃO 17

A respeito das centrais privadas de comutação telefônica (CPCT), assinale a opção **incorreta**.

- A** Linha-tronco ou tronco de uma CPCT é a linha telefônica que interliga uma central privada de comutação telefônica a uma central telefônica pública.
- B** Uma CPCT do tipo PAX permite ligações automáticas entre seus ramais e ligações manuais para a rede externa pública.
- C** A necessidade de intervenção do telefonista para acesso dos ramais à rede externa pública caracteriza uma CPCT do tipo PBX.
- D** Um terminal de CPCT que está ou pode ser ligado a uma linha privativa (interna ou externa) é denominado ramal de CPCT.
- E** O número principal para ligação a um PABX é denominado número-chave.

QUESTÃO 18

Quanto à condição de instalação e à categoria de ramais de uma CPCT, é correto afirmar que um ramal

- A** semi-restrito não tem acesso à rede externa pública.
- B** externo permite o acesso automático à rede externa pública, independentemente da sua categoria.
- C** restrito permite acesso à rede externa pública com o auxílio da telefonista.
- D** privilegiado ocupa sempre um ou mais pares da rede externa pública e conecta a CPCT a um aparelho telefônico localizado em outro edifício.
- E** interno não ocupa pares da rede externa pública e geralmente conecta a CPCT a aparelho telefônico localizado no mesmo edifício.

QUESTÃO 19

Acerca da funcionalidade de uma CPCT, assinale a opção correta.

- A** Quando o ramal estiver ocupado ou não houver atendimento, a chamada não pode ser transferida.
- B** Assim como nas linhas-tronco que interligam a CPCT à rede externa pública, é permitida a função de busca automática em grupo de ramais.
- C** Nas CPCTs modernas, para se evitar congestionamentos, não é permitida a captura de chamada.
- D** Em função das características dos ramais da CPCT do tipo PABX, não é permitido o bloqueio controlado de chamadas originadas.
- E** Para melhoria do índice de quantidade de chamadas completadas, os PABX não permitem o bloqueio de chamadas a cobrar, sendo necessária a aquisição de equipamento complementar para exercer essa função.

QUESTÃO 20

No que se refere à CPCT do tipo PABX com discagem direta a ramal (DDR), julgue os itens a seguir.

- I A função DDR permite o acesso direto de uma linha telefônica externa ao ramal com o qual se deseja falar.
- II O plano de numeração de ramais é compatível com o plano nacional de numeração telefônica.
- III Nesse tipo de central, existe a possibilidade de divulgação de faixas de números por área ou seção do órgão governamental.
- IV Por não utilizar a telefonista, o índice de ligações completadas nesse tipo de central diminui.
- V A capacidade de fluxo de chamadas (tráfego telefônico) nesse tipo de central independe da quantidade de linhas-tronco conectadas.

Estão certos apenas os itens

- A** I, II e III.
- B** I, II e IV.
- C** I, III e V.
- D** II, IV e V.
- E** III, IV e V.

QUESTÃO 21

O uso de uma CPCT do tipo PABX CPA digital **não** inclui a possibilidade de

- A** transmissão de dados entre ramais.
- B** consulta a ramais e transferência de ligações.
- C** transferência de ligações entre ramais de PABX de empresas distintas utilizando a rede externa pública.
- D** encaminhamento automático de chamadas para a rede do serviço móvel celular.
- E** implantação de correio de voz para armazenamento de mensagens no caso de o ramal estar ocupado.

QUESTÃO 22

Os deveres do atendente/telefonista incluem

- I ter um conhecimento geral de toda a organização do órgão ou empresa.
- II acompanhar sempre todo cidadão até a área ou seção que ele estiver buscando, quando o mesmo não a localizar.
- III zelar pela correta utilização dos equipamentos.
- IV selecionar os cidadãos que deverão ter acesso à sua área de atendimento.
- V manter, para fácil acesso, listas telefônicas pública e interna atualizadas, seja em meio impresso ou eletrônico.

Estão certos apenas os itens

- A** I, II e III.
- B** I, II e IV.
- C** I, III e V.
- D** II, IV e V.
- E** III, IV e V.

QUESTÃO 23

Com relação aos tipos de ligações telefônicas, assinale a opção correta.

- A** As ligações para equipamentos PABX com DDR só podem ser feitas a partir de um outro PABX.
- B** Uma ligação internacional requer sempre a participação de um telefonista do centro internacional.
- C** A discagem direta a cobrar (DDC) só pode ser feita para as capitais dos estados da Federação.
- D** As ligações para celulares dentro da mesma localidade não são permitidas.
- E** Nas ligações DLC, deve ser utilizado o código 9090.

QUESTÃO 24

Julgue os itens abaixo, relativos à composição de números para os vários tipos de ligações telefônicas.

- I Nas ligações urbanas locais, após o tom discar, basta discar/teclar o número de destino, formado por 6, 7 ou 8 dígitos.
- II A composição de número 0 21 11 34567890 representa uma ligação interurbana nacional.
- III A composição de número 0 6232777 representa uma ligação urbana local a partir de um PABX.
- IV A composição de número 90 21 61 6232777 representa uma ligação DDC.
- V Nas ligações internacionais, os dois primeiros dígitos a serem discados/teclados são 00.

A quantidade de itens certos é igual a

- A** 1.
- B** 2.
- C** 3.
- D** 4.
- E** 5.

QUESTÃO 25

Assinale a opção **incorreta** acerca de ligações telefônicas.

- A** Ligações locais são ligações urbanas que têm o menor custo por tempo de uso.
- B** Ligações com DDR podem utilizar o telefonista de destino caso o ramal de destino esteja ocupado ou não responda.
- C** Nas ligações locais, existe a seguinte grade de horários para medição reduzida (um único pulso): dias úteis, de 0 h às 6 h; sábados, a partir das 14 h; domingos e feriados nacionais, durante todo o dia.
- D** Nas ligações interurbanas, liga-se com tarifa reduzida (30% de desconto) de segunda a sábado, das 20 h às 8 h, e nos domingos e feriados nacionais, durante o dia inteiro. Nos demais horários, é aplicada a tarifa normal.
- E** A cobrança em uma ligação DPC só é feita depois de seis segundos contados a partir do fim da mensagem indicativa de ligação a cobrar.

QUESTÃO 26

Com referência a relações humanas, julgue os itens subseqüentes.

- I Onde houver dois indivíduos em convivência, tem-se concretizado um relacionamento.
- II Não é surpresa para ninguém que as pessoas diferem umas das outras, não havendo dois seres iguais no mundo.
- III No mundo atual, as organizações exigem que as pessoas tenham conhecimento individual elevado, independentemente das suas capacidades de trabalho grupal.
- IV Não há necessidade de integração de indivíduos para crescimento da eficiência no trabalho e no convívio social em geral.
- V A base concreta para um bom relacionamento é ter percepção dos deveres e obrigações, e dos limites e regras que fazem a relação social ser harmônica.

Estão certos apenas os itens

- A** I, II e V.
- B** I, III e IV.
- C** I, IV e V.
- D** II, III e IV.
- E** II, III e V.

QUESTÃO 27**O que é cidadania?**

Ser cidadão é respeitar e participar das decisões da sociedade para melhorar sua vida e a de outras pessoas. Ser cidadão é nunca se esquecer das pessoas que mais necessitam. A cidadania deve ser divulgada por intermédio de instituições de ensino e meios de comunicação para o bem-estar e desenvolvimento da nação.

A cidadania consiste desde o gesto de não jogar papel na rua, não pichar os muros, respeitar os sinais e placas, respeitar os mais velhos (como todas as outras pessoas), não destruir telefones públicos, saber dizer obrigado, desculpe, por favor e bom dia, quando necessário, até saber lidar com o abandono e a exclusão das pessoas necessitadas, o direito das crianças carentes e outros grandes problemas que enfrentamos em nosso país.

A revolta é o último dos direitos que tem um povo livre para garantir os interesses coletivos, mas é também o mais imperioso dos deveres impostos aos cidadãos.

Juarez Távora, militar e político brasileiro (com adaptações).

Assinale a opção **incorreta** com relação às idéias do texto acima.

- A** O espírito da cidadania deve dominar os gestos de todo e qualquer profissional, devendo ser cultivado a partir da infância e ministrado em todos os níveis escolares.
- B** Ser cidadão é buscar a garantia dos interesses coletivos.
- C** A expressão do voto para legitimar os representantes do povo no governo é um ato de cidadania.
- D** A revolta é um instrumento a ser sempre utilizado pelo cidadão para defender seus interesses.
- E** O simples gesto de cumprimentar as pessoas é um ato de cidadania.

QUESTÃO 28

Por não ter sido adequadamente atendido por telefone, ou seja, não ter obtido a informação desejada com relação ao andamento do seu processo, um cidadão adentrou no ambiente de recepção de um determinado órgão, cuja responsabilidade de atendimento era de João. Visivelmente irritado, o indivíduo exigiu imediata solução do seu caso. No mesmo momento, doze outros cidadãos aguardando atendimento reagiram instantaneamente com discussões paralelas, reprovando qualquer tentativa de favorecimento. Essa situação transformou-se em desordem do ambiente, requerendo a atuação rápida e correta de João.

Considerando a situação hipotética acima descrita, assinale a opção que define a melhor ação a ser tomada por João.

- A Escutar atentamente os argumentos do cidadão irritado, identificar o seu problema, dar conhecimento ao mesmo de como vai solucioná-lo e solicitar que aguarde a sua vez.
- B Exigir de imediato a presença dos guardas da portaria, porque não é de sua responsabilidade resolver o tumulto.
- C Dirigir-se calmamente ao cidadão irritado e encaminhá-lo ao setor de recursos humanos, que tem competência para tranqüilizar os cidadãos.
- D Levantar a voz para ser ouvido e no mesmo tom solicitar calma e tranqüilidade a todos.
- E Para não dar continuidade ao tumulto, o cidadão irritado deverá ser ignorado.

QUESTÃO 29

Julgue os itens abaixo, relativos ao atendimento ao público por telefone ou pessoalmente.

- I Humildade, paciência e boa didática são requisitos fundamentais para se entender o usuário e ser entendido por ele.
- II A consideração deve ser aplicada unicamente aos usuários que se comportam de forma amigável.
- III Diante de erros ou problemas causados pelo órgão ou empresa, é primordial que se admita o erro quando na relação com o usuário.
- IV No fechamento do atendimento ao usuário, é recomendável ser sucinto para evitar formação de fila.
- V Atender os usuários não é suficiente, deve-se preocupar com eles, pois um atendimento é um compromisso.

A quantidade de itens certos é igual a

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

QUESTÃO 30

Acerca de usuários e seu atendimento, assinale a opção **incorreta**.

- A Quem atende deve estar atento o tempo todo, para que possa agir antecipadamente no momento oportuno.
- B Sempre atender ao telefone após o terceiro toque e, caso seja identificada agonia por parte do usuário, usar a expressão “calma, o(a) senhor(a) está muito nervoso(a).”
- C Deve-se escutar o usuário e agir com base no que ele diz.
- D O conhecimento é o primeiro requisito do atendimento que possibilita segurança ao tratar com o usuário.
- E A atitude proativa não depende da solicitação do cliente, não é obrigatória, mas é sempre percebida pelo cliente.