



**AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA  
ESTADO DO PARANÁ**

**DIRETORIA GERAL**

**Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso**

**CALENDÁRIO PREVISTO**

ATIVIDADE	DATA	LOCAL
Divulgação do gabarito	14/09/09	No site <a href="http://www.apucarana.pr.gov.br">www.apucarana.pr.gov.br</a> e em mural na Autarquia Municipal da Saúde de Apucarana
Interposição de recursos contra o gabarito da Prova	Até 17/09/09	Presidente da Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso e entregue na sede da Autarquia Municipal de Saúde de Apucarana.
Nota da Prova Objetiva sem critério de desempate	Previsão 16/10/09	Órgão Oficial do Município, no site <a href="http://www.apucarana.pr.gov.br">www.apucarana.pr.gov.br</a> e em mural na Autarquia Municipal da Saúde de Apucarana.
Prova de Títulos	13/09/09 das 08h00 às 17h00	Os títulos deverão ser encaminhados para o Presidente da Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso ou entregue na sede da Autarquia Municipal de Saúde de Apucarana na Gestão do Trabalho e Saúde.
Prova prática de caráter eliminatório e classificatório		Será informado, é específica para o cargo de motorista.
Resultado Final do Concurso	Previsão até 30/10/09	Órgão Oficial do Município, no site <a href="http://www.apucarana.pr.gov.br">www.apucarana.pr.gov.br</a> e em mural na Autarquia Municipal da Saúde de Apucarana.
Demais atividades consultar o Edital regulamentador do concurso ou a Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso.		As informações serão divulgadas no site <a href="http://www.apucarana.pr.gov.br">www.apucarana.pr.gov.br</a>

**ANOTAÇÃO DO GABARITO**

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

<b>Candidato</b>	<b>Sala nº</b>

## RASCUNHO



**AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA  
ESTADO DO PARANÁ**

**DIRETORIA GERAL  
Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso**

**CONCURSO PÚBLICO 051/2009  
TELEFONISTA – MANHÃ**

**LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO**

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) Este caderno com o enunciado das 50 (cinquenta) questões objetivas divididas nas seguintes sessões:

<b>Conhecimentos Gerais</b>		<b>Língua Portuguesa</b>		<b>Matemática</b>		<b>Conhecimentos Específicos do Cargo e Ética do Trabalho</b>	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
01 a 10	2	11 a 20	2	21 a 30	2	31 a 50	2

b) Uma (1) Folha de Respostas, destinada às respostas das questões objetivas formuladas nas provas,

02- Na folha de respostas, as mesmas estão identificadas pelo mesmo número e as alternativas estão identificadas acima da questão de cada bloco de respostas.

03- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 4 (quatro) alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C) e (D); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar UMA RESPOSTA. A marcação de nenhuma ou de mais de uma alternativa anula a questão, MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS SEJA A CORRETA.

04- Na Folha de Respostas, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo TODO O ESPAÇO compreendido pelo retângulo pertinente à alternativa, usando caneta esferográfica de tinta preta ou azul, de forma contínua e densa. As respostas à grafite ou rasuras serão consideradas erradas.

05 – SERÁ ELIMINADO do Concurso o candidato que:

a) Se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas, relógios e/ou aparelhos de calcular, bem como rádios gravadores, fones de ouvido, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) Se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e a Folha de Respostas.

06- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar sua Folha de Respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA.

07- Quando terminar, entregue ao fiscal o Caderno de Questões e a Folha de Respostas, e ASSINE A LISTA DE PRESENÇA.

08 – Faça a sua prova em silêncio, para que todos façam também.

09 – Não será permitida qualquer espécie de consulta.

10 – Não será fornecido outro Caderno de Provas, exceto no caso do item 12.

11 – O tempo de duração da prova é aquele anotado na lousa.

12 – Verifique se a prova contém falhas: *folhas em branco, má impressão, páginas trocadas, falta de questão etc.* Encontrando falhas, levante a mão. O fiscal atenderá você e trocará o seu caderno.

13- O TEMPO DE DURAÇÃO DA PROVA PARA TODOS OS CARGOS É DE 3 (TRÊS) HORAS.

<b>Candidato</b>	<b>Sala nº</b>	<b>Assinatura do Candidato</b>



**AUTARQUIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE APUCARANA  
ESTADO DO PARANÁ**

**DIRETORIA GERAL**

**Comissão Especial de Acompanhamento e Fiscalização do Concurso**

**CONHECIMENTOS GERAIS**

01) Em Apucarana o anúncio foi feito: “Está definida para o início de setembro a entrega oficial da Escola do Futuro”. Qual o nome da escola?

- a) Reis Magos
- b) Três Reis
- c) Três Reis Magos
- d) Três Reis de Oliveira

02) Assunto polêmico no mês de agosto do corrente ano foi com relação a nomeação de servidores no Senado. Como era realizada a nomeação?

- a) Através de Decretos
- b) Através de Atos Secretos
- c) Através de Portarias
- d) Nenhuma das alternativas

03) Em matéria veiculada na Folha de São Paulo de 13/08/2009 relatou que: “Nove meses após ter perdido a liderança para o Itaú Unibanco, o Banco \_\_\_\_\_ anuncia hoje que retomou o posto de maior banco em ativos do Brasil e da América Latina.” Complete corretamente o espaço com o banco correto:

- a) Bradesco
- b) Banco do Brasil
- c) ABN Anro Bank
- d) Nenhuma das alternativas.

04) Em que cidade acontece o tradicional festival do circuito brasileiro de cinema?

- a) Canela
- b) São Borja
- c) Uruguaiana
- d) Gramado

05) Qual nadador brasileiro foi considerado recentemente o homem mais veloz na água?

- a) Fernando Scherer
- b) Gustavo Borges
- c) César Cielo
- d) Tiago Pereira

06) Em 1939 foi construída a primeira igreja de Apucarana, na praça Rui Barbosa. Esta foi destruída por um forte vendaval. Em que ano ocorreu tal fato?

- a) 1940
- b) 1941
- c) 1942
- d) 1943

07) Complete corretamente com a história de Apucarana:

A catedral Nossa Senhora de Lourdes, cartão postal do Município, é a única catedral do Brasil a ter \_\_\_\_\_.

- a) arquitetura clássica
- b) relógio em funcionamento
- c) imagem de uma santa no topo de sua torre principal
- d) sinos que tocam de hora em hora

08) Como se chama o Centro Cívico de Apucarana?

- a) José de Oliveira Rosa
- b) Coronel José Luiz dos Santos
- c) Rui Barbosa
- d) Ivo Lenartovicz

09) Qual o nome da usina hidroelétrica que está sendo construída entre Ortigueira e Telêmaco Borba?

- a) Usina Apucarana
- b) Usina Foz do Areia
- c) Usina Mauá
- d) Usina Ivaí

10) Apucarana foi contemplada recentemente, através da publicação de portaria no dia 20/08 pelo Ministério da Saúde, com a construção de que tipo de unidade hospitalar?

- a) Hospital do Coração
- b) Unidade de Pronto-Atendimento (UPA)
- c) Hospital dos Olhos
- d) Nenhuma das alternativas

## **PORTUGUES**

### **Amamentação**

O Aleitamento Materno é a forma natural de alimentar o recém nascido e deve ser exclusivo até os 6 meses de idade. O leite materno é um alimento completo que atende todas as necessidades do organismo da criança e a protege contra infecções.

*Texto retirado de:*

*(Caderno do Instrutor. Formação inicial para Agente Comunitário de Saúde. 2006)*

11) Da leitura desse texto, deve compreender que:

- a) O leite materno é fraco e há necessidade de outro tipo de alimento antes dos 6 meses de idade
- b) Até os 6 meses de idade o aleitamento materno deverá ser o único alimento para o bebê.
- c) O Leite Materno é um alimento completo, mas não protege contra infecções
- d) O Leite Materno é um alimento completo, mas não atende todas as necessidades do organismo da criança.

12) No texto “Amamentação” a palavra exclusivo refere-se a :

- a) primeiro
- b) completo
- c) único
- d) proteção

### **Violência à criança.**

O termo “maus tratos” pode referir a uma ação prejudicial por negligência ou a um ato intencional, provocando danos de ordem física e emocional, e de abuso sexual.

Considera-se que houve negligência em relação a criança quando a pessoa encarregada de cuidar dela não o faz, privando-a do atendimento em suas necessidades básicas. A negligência pode ser de natureza física (privação de alimentação, higiene, abrigo, vestimenta e outros) ou emocional (privação de afeto, atenção e apoio emocional)

*Texto retirado de*

*(Caderno do Instrutor. Formação inicial para Agente Comunitário de Saúde. 2006)*

13) De acordo com o texto, a negligência ocorre quando:

- a) A criança recebe atenção adequada
- b) A criança recebe alimentação em horários certos
- c) A pessoa encarregada de cuidar da criança não atende suas necessidades básicas
- d) A pessoa encarregada de cuidar da criança não se alimenta direito

14) Assinale a alternativa que poderia mudar o sentido da frase se a palavra sublinhada no texto “Violência à criança” fosse alterada:

- a) danosa
- b) saudável
- c) lesiva
- d) maléfica

15) De acordo com o texto “Violência à criança” assinale a frase incorreta:

- a) A negligencia pode ser de natureza física (privação de afeto, atenção e apoio emocional)
- b) A negligencia pode ser de natureza física (privação de alimentação, higiene, abrigo, vestimenta e outros)
- c) A negligencia pode ser de natureza emocional (privação de afeto, atenção e apoio emocional)
- d) A negligencia pode ser de natureza física (privação de alimentação, higiene, apoio emocional e outros)

### ***Aedes aegypti*: um seríssimo problema de saúde**

O mosquito *Aedes aegypti* é hoje provavelmente o mais grave problema de saúde no Brasil, dada sua ocorrência em todos os Estados do País e o fato de que ele transmite os vírus causadores de três doenças humanas graves: a dengue, a dengue hemorrágica e a febre amarela. Para a febre amarela já existe vacina, a qual ajuda na sua prevenção, mas, apesar disto, hoje vivemos, em algumas regiões, sob forte ameaça dessa terrível doença. Para as outras duas doenças ainda não existe vacina, é difícil prever quando haverá e, além disso, não existe um tratamento específico para elas. Isto nos deixa muito vulneráveis e é exatamente por isso que temos que fazer tudo o que esteja ao nosso alcance para impedir o alastramento dessas doenças. A dengue é uma doença muito dolorosa, deixa seqüelas e na sua forma hemorrágica tem um alto índice de mortalidade. Segundo as estatísticas, em 2007 aproximadamente 500.000 pessoas tiveram dengue no Brasil, das quais pelo menos 250 morreram de dengue hemorrágica.

16) De acordo com o texto acima, assinale a frase correta

- a) O mosquito *Aedes aegypti* transmite os vírus causadores de três doenças humanas graves: a dengue, a dengue hemorrágica e a febre amarela.
- b) O mosquito *Aedes aegypti* transmite os vírus causadores de três doenças humanas graves: a dengue, a poliomielite e o tétano.
- c) O mosquito *Aedes aegypti* transmite os vírus causadores de duas doenças humanas que não são tão graves: a febre amarela e a poliomielite
- d) As alternativas B e C estão corretas

17) Conforme o texto *Aedes aegypti*: um seríssimo problema de saúde, assinale a frase INCORRETA:

- a) Para a febre amarela já existe vacina
- b) O mosquito *Aedes aegypti* é hoje provavelmente o mais grave problema de saúde no Brasil
- c) A dengue é uma doença muito dolorosa, deixa seqüelas e na sua forma hemorrágica tem um alto índice de mortalidade.
- d) Para a Dengue já existe vacina

18) O futebol é sua obsessão.

A palavra sublinhada pode ser substituída sem alterar o sentido da frase pelo vocábulo:

- a) Preocupação
- b) Mania
- c) Obediência
- d) Submissão

19) Assinale a frase INCORRETA:

- a) Ele é um garoto saudável, gosta de praticar esportes.
- b) Gosto de caminhar.
- c) Amanha fomos jogar futebol
- d) Hoje é o grande dia

20) Este curso é extremamente importante para minha carreira profissional.

A palavra sublinhada pode ser substituída sem alterar o sentido da frase pelo vocábulo:

- a) muito
- b) Pouco
- c) Sempre
- d) Nunca

## MATEMÁTICA

21) Programas de combate à mortalidade infantil têm sido efetivamente desenvolvidos em várias regiões do País, mas ainda é preciso investir mais, pois a média nacional é 21,8%. Uma das causas da mortalidade infantil que precisa ser combatida é a diarreia. A tabela mostra os números da diminuição da mortalidade infantil entre 1992 e 1999.

**Percentual de diminuição da mortalidade infantil (1992 e 1999)**

Maranhão	16,9%
Piauí	36%
Alagoas	26,5%
Sergipe	24,1%
Ceará	10,7%

Adaptado da revista Veja. 27/02/2000.

Com base na tabela, uma proposta de intervenção na realidade seria intensificar a campanha para o uso de soro caseiro nos casos de diarreia principalmente nos estados que estão abaixo da média nacional. São eles:

- a) Maranhão e Piauí.
- b) Sergipe e Piauí.
- c) Maranhão e Ceará.
- d) Ceará e Sergipe.

22) Para implantar o PROJETO HORTA, um orfanato receberá as ferramentas necessárias, os adubos e as sementes. Dois lotes estarão à disposição desse orfanato, que poderá optar pelo lote A, de 16 m por 20 m, ou pelo lote B, de 8 m por 40 m. Como, pelas normas do projeto, o lote deverá ser cercado às custas da entidade, foi contratado um técnico para avaliar qual das propostas de lote seria mais econômica, já que a cerca era obrigatória.

O técnico deveria defender a opção pelo lote:

- a) A, porque tem a maior área.
- b) B, porque tem a maior área.
- c) A, porque tem o menor perímetro.
- d) B, porque tem o menor perímetro.

23) Segundo dados do Ministério da Previdência Social existem hoje no Brasil um milhão e seiscentos mil aposentados rurais. (Adaptado de Folha de S. Paulo de 08/07/2002).

O jornal apresentou essa informação usando outra forma de escrita desse número, também correta, dada por:

- a) 1,6 milhão.
- b) 1,06 milhão.
- c) 1,006 milhão.
- d) 1,0006 milhão.

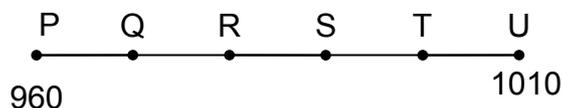
24) Num jogo de futebol, compareceram 20.538 torcedores nas arquibancadas, 12.100 nas cadeiras numeradas e 32.070 nas gerais. Naquele jogo, apenas 20% dos torcedores que compareceram ao estádio torciam pelo time que venceu a partida. Qual é o número aproximado de torcedores que viram seu time vencer?

- a) 10.000
- b) 13.000
- c) 16.000
- d) 19.000

25) Uma escola recebeu a doação de 3 caixas de 1 000 livros, mais 8 caixas de 100 livros, mais 5 pacotes de 10 livros, mais 9 livros. Esta escola recebeu

- a) 3 589 livros.
- b) 3859 livros.
- c) 30 859 livros.
- d) 38 590 livros.

26) Na reta numérica a seguir, o ponto P representa o número 960 e o ponto U representa o número 1010.



Em qual ponto está localizado o número 990, sabendo que a diferença entre o valor de um ponto e o valor de outro ponto consecutivo é de 10 unidades?

- a) Q
- b) R
- c) S
- d) T

27) Uma fábrica de confecção deve manter uma produção diária de 350 peças. Nesta semana, ela produziu:

Dias da semana	Peças produzidas
segunda-feira	350
terça-feira	– 14
Quarta-feira	– 32
quinta-feira	370
sexta-feira	– 80

Quantas peças foram produzidas nesta semana? Quantas peças deixaram de produzir?

- a) Produziram 1.644 peças. Deixaram de produzir 106 peças.
- b) Produziram 1.750 peças. Deixaram de produzir 216 peças.
- c) Produziram 1.624 peças. Deixaram de produzir 106 peças.
- d) Produziram 1.954 peças. Deixaram de produzir 216 peças.

28) Pense num número. Dele subtraia 42. Em seguida, some 35 ao resultado. Após essas operações, o resultado final foi 97. O número que você pensou foi de:

- a) 84
- b) 94
- c) 104
- d) 114

29) Quantos meses há em 12 anos e meio?

- a) 146
- b) 148
- c) 150
- d) 152

30) É correto afirmar que uma hora equivale a:

- a)  $\frac{1}{160}$  de uma semana
- b)  $\frac{1}{712}$  de um mês de 30 dias
- c)  $\frac{1}{24}$  de um dia
- d)  $\frac{1}{8700}$  de um ano de 365 dias

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31) Os serviços públicos de emergência apresentam números diferenciados para facilitar o contato. Quais os números do Corpo de Bombeiros e da Polícia Rodoviária Federal, respectivamente:

- a) 191 e 193
- b) 193 e 194
- c) 191 e 194
- d) 193 e 191

32) Há alguns serviços de utilidade pública, mesmo que não estejam disponíveis em todas as localidades, quais são os serviços e os números respectivamente:

- a) Delegacia Regional do Trabalho – 185
- b) Ibama – 157
- c) Procon – 151
- d) Justiça Eleitoral – 158

33) Há telefones úteis que possuem serviços de 0800 (ligação gratuita). Qual o número do serviço de atendimento gratuito da Copel (Companhia Paranaense de Energia Elétrica)?

- a) 0800410001
- b) 08005100116
- c) 08006437373
- d) 08004107070

34) Para que serve a chamada em espera?

- a) Para saber o número do telefone de quem está ligando para você antes de atender a chamada.
- b) Enquanto você está em uma ligação, o som de um bip avisa que existe outra chamada a sua espera. Você atende a segunda chamada sem desligar a primeira, podendo facilmente alternar entre uma e outra com sigilo absoluto.
- c) Para transferir temporariamente as chamadas recebidas para qualquer outro telefone (fixo ou móvel) onde você estiver.
- d) Suas mensagens são gravadas quando o seu telefone estiver ocupado, conectado à internet, ou quando não houver ninguém para atendê-lo.

35) Assinale a opção que corresponde aos respectivos números telefônicos dos órgãos públicos do Município de Apucarana, atribuindo (V) para verdadeiro e (F) para falso:

- ( ) Prefeitura Municipal 34224000
- ( ) Receita Federal 34232116
- ( ) Junta Militar 30332485
- ( ) Câmara Municipal 34207000

- a) V – V – V – V
- b) V – F – V – F
- c) V – V – F – F
- d) V – F – V – V

36) Uma telefonista ao receber determinada ligação é questionado sobre um determinado funcionário. Como deverá a mesma proceder?

- a) Passar prontamente os números pessoais sem qualquer questionamento.
- b) Solicitar se deseja falar com o servidor, localizando-o e transferindo a ligação.
- c) Fazer todos os questionamentos cabíveis e ao final questionar se gostaria de deixar recado.
- d) n.d.a.

37) Uma telefonista deve sempre:

- a) Guardar sigilo dos contatos que são solicitados
- b) Contar para os outros servidores para quem são realizadas as ligações.
- c) Dar prioridade para os assuntos pessoais.
- d) Retornar as ligações mesmo quando não solicitadas.

38) Ao sair de férias qual a atitude correta com o servidor que irá substituí-la?

- a) Levar a agenda com os telefones junto com a mesma para que não sejam perdidos.
- b) Deixar anotados os telefones e as orientações para quem irá substituí-la.
- c) Anotar somente os telefones mais importantes que acha que irá utilizá-los.
- d) n.d.a.

39) Como são chamadas as linhas telefônicas externas que interligam o PABX à central pública?

- a) ramais
- b) VOIP
- c) Linhas-tronco
- d) Ramais virtuais

40) Complete com V (para verdadeiro) e F (para falso) e assinale a opção correta:

I – Os ramais podem estabelecer comunicação entre si, bastando tirar o fone do gancho e digitar o número do ramal desejado

II – Um ramal pode ter acesso externo tanto para fazer quanto para receber ligações

III – É possível ter retorno automático através de uma central PABX se um ramal chama outro ramal, devo discar o número correto, aguardar o tom de confirmação e recolocar o monofone no gancho.

- a) I – V; II – F; III – V;
- b) I – V; II – F; III – F;
- c) I – F; II – V; III – V;
- d) I – V; II – V; III – V.

41) Para a tomada de linha-tronco devo discar qual número?

- a) 1
- b) 5
- c) 9
- d) 0

42) Como procedo a transferência de uma chamada?

- a) Flash + ramal desejado
- b) # 232 + ramal desejado
- c) Discar direto o número do ramal desejado
- d) n.d.a.

43) Assinale V (verdadeiro) ou F (falso) para as sentenças relacionadas as funções da telefonista e marque a resposta correta logo abaixo:

- I Atender aos telefonemas; ( )
- II Manter a agenda sempre atualizada;( )
- III Realizar chamadas, não anotar recados pois isto é invadir a privacidade do outro; ( )
- IV Manter o arquivo sempre atualizado e devidamente organizado. ( )

- a) V - F - V - V
- b) V - V - F - V
- c) V - V - F - F
- d) V - V - V - V

44) Manter o equipamento de telefonia é de fundamental importância. É procedimento correto, exceto:

- a) usar detergente neutro para os casos em que a remoção da sujeira seja mais difícil;
- b) o ideal para uma limpeza eficaz, é a utilização de gasolina ou solventes;
- c) sempre desconectar o aparelho da rede antes de proceder a limpeza;
- d) utilizar pano úmido para a higienização do aparelho pelo menos uma vez ao dia e sempre que necessário.

45) Relacione a 2ª coluna de acordo com a 1ª e assinale abaixo a alternativa correta:

- |  |  |
|--|--|
| (I) Identificação                              | ( ) Demonstrar empenho em atender.   |
| (II) Cumprimento                               | ( ) Dar resultado ao assunto levantado pelo interlocutor.  |
| (III) Interesse                                | ( ) Cumprimentar de maneira agradável.   |
| (IV) Solução ou encaminhamento seguido do seu. | ( ) É importante dizer o nome empresa e o seu. Se a ligação for transferida, dizer o nome do setor |

- a) 4 / 3 / 2 / 1
- b) 1 / 2 / 3 / 4
- c) 1 / 4 / 3 / 2
- d) 2 / 4 / 1 / 3

46) É incorreto ao anotar recados:

- a) A telefonista deve transmitir somente os recados de caráter profissional e nunca os de caráter pessoal independentemente da necessidade;
- b) Ao anotar o recado este deve constar o dia, hora, assunto e o telefone para se realizar o contato;

- c) Transmitir o recado o mais rápido possível;
- d) Todas as alternativas estão incorretas.

47) Sabemos da importância de um computador para facilitar as tarefas da nossa atividade. Ele é composto por diversos itens, que como um todo permite ao usuário executar de maneira facilitada e rapidamente nossas tarefas. Um componente de fundamental importância responsável pelo armazenamento definitivo dos dados é:

- a) disco rígido
- b) teclado
- c) processador
- d) monitor

48) Analise a situação e assinale a alternativa correta: “ Ao atender uma chamada externa, é solicitado a telefonista um determinado ramal. Antes de transferir a chamada a mesma verifica no painel que o ramal encontra-se ocupado. O procedimento que ela deve realizar é:

- a) deixar a linha ocupada esperando a liberação do ramal;
- b) interromper a outra ligação e informar que há outra na espera;
- c) informar que o ramal está ocupado e solicitar para retornar a ligação mais tarde.
- d) nenhuma das alternativas estão corretas

49) Ao chegar a cabine telefônica a telefonista evidencia um sinal de defeito no equipamento. A mesma sabe que ao primeiro sinal de defeito ou alterações, a empresa responsável pela manutenção do mesmo deve ser imediatamente acionada. A telefonista deve ter em mãos as seguintes informações:

- I – lista nominal de todos os usuários do sistema;
- II – tipo e marca do aparelho;
- III – número piloto
- IV – quantidade de ramais privilegiados, semiprivilegiados e restritos

Das informações acima informadas, estão corretas, apenas:

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

50) Todo trabalhador deve cuidar do seu espaço de trabalho a fim de que o mesmo seja agradável e tranquilo. Desta forma a sala do telefonista deve:

- a) ser bem fechada, com pouca luminosidade e bastante silenciosa;
- b) estar localizada no final do corredor, no andar térreo;
- c) ser bem iluminada, bem ventilada, limpa e com pouca circulação de pessoas;
- d) estar localizada no último pavimento, fechada, com grande circulação de pessoas para facilitar o pedido de ligações.