

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGO DE  
**TELEFONISTA**

Língua Portuguesa  
Prova Matemática  
Conhecimentos gerais  
Conhecimentos específicos do cargo

**INSTRUÇÕES**

- Aguarde autorização para abrir o caderno de provas.
- Verifique se este caderno de provas contém 40 questões, numeradas de 01 a 40. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala outro caderno. Não serão aceitas reclamações posteriores.
- Para cada questão existe apenas UMA resposta correta.
- Você deve ler cuidadosamente cada uma das questões e escolher a resposta que julgar correta.
- Essa resposta deve ser marcada no CARTÃO DE RESPOSTAS que você recebeu.

**VOCÊ DEVE**

- Procurar, no CARTÃO DE RESPOSTAS, o número da questão que você está respondendo.
- Verificar no caderno de prova qual a letra (A, B, C, D) da resposta que você escolheu.
- Preencher essa letra no CARTÃO DE RESPOSTAS, conforme o exemplo: ●

**ATENÇÃO**

- Marque as respostas com caneta esferográfica de tinta preta ou azul, no CARTÃO DE RESPOSTAS.
- Marque apenas uma letra para cada questão no CARTÃO DE RESPOSTAS. Mais de uma letra assinalada implicará anulação da questão, bem como marcações feitas em desacordo com o exemplo: ●.
- Não haverá substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS por erro de preenchimento ou por rasuras feitas pelo candidato.
- Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre candidatos, bem como o uso de livros, apontamentos e equipamentos (eletrônicos ou não) durante a realização da prova. O não cumprimento dessas exigências implicará na exclusão do candidato do concurso.
- Em hipótese alguma o candidato poderá sair da sala com qualquer material referente à prova. Só será permitido ao candidato entregar sua prova depois de transcorrido o tempo de 01 (uma) hora do início da mesma.
- Você terá 03 (três) horas para responder a todas as questões e preencher o CARTÃO DE RESPOSTAS.
- Ao término da prova, chame o fiscal da sala para devolver este caderno e seu CARTÃO DE RESPOSTAS.

**Língua Portuguesa**

**O caminhão à prova de greve**

A greve dos caminhoneiros jogou na cara de todos o quanto somos dependentes de combustíveis fósseis, seja na escala micro, com a escassez de gás de cozinha e o alface a preço de picanha, quanto na escala macro, já que a paralisação deve afetar o PIB de maneira significativa. O cenário seria outro, no entanto, numa realidade em que os caminhões fossem elétricos.

[...] se você acompanha o noticiário de tecnologia sabe que isso pode virar realidade em relativamente pouco tempo: a Tesla, montadora de Elon Musk, apresentou um modelo que parece viável. Trata-se de um veículo sem nome (a Tesla chama-o apenas de “carreta”; “semi” em inglês). Mas como seria rodar com um caminhão elétrico no Brasil? Para começar, sairia mais barato para o caminhoneiro. Um caminhão típico faz 3 km por litro de diesel. Como o Diesel custa, em média, R\$ 3,60 (antes da redução prometida pelo governo), o sujeito gasta quase R\$ 1,2 mil a cada mil quilômetros. De acordo com a Tesla, o caminhão elétrico deles consome 1,25 kWh por quilômetro. No Brasil, 1,25 kWh custa mais ou menos R\$ 0,75. Colocando isso em termos estradeiros, temos R\$ 750 a cada mil quilômetros. Ou seja: uma economia de 40% – maior até do que (a irreal) redução de 30% no preço do diesel, que os grevistas estavam pedindo no começo.

O calcanhar de Aquiles da máquina é o tempo de reabastecimento. As baterias têm autonomia para 800 km e enchê-las numa tomada comum levaria dias. A Tesla, porém, desenvolveu tomadas de alta potência para recargas rápidas e começou a distribuí-las pelo território dos EUA. Com elas, dá para encher a bateria em poucas horas. Ainda assim parece muito. E é muito, já que bastam alguns minutos para encher o tanque de um caminhão. Mas existe um pulo do gato aí. Bateria de lítio é bateria de lítio em qualquer canto, seja num caminhão elétrico, seja no seu celular. Seu celular enche até uns 80% bem rápido. O que demora mesmo é dos 80% até os 100%. Num veículo elétrico é a mesma coisa. A recarga até os 80% num Supercharger leva só meia-hora e garante razoáveis 640 km de autonomia. Convenhamos: se o motorista usar as paradas para reabastecimento para fazer suas refeições, isso equivale a um tempo de recarga igual a zero. Nada mais do que zero. [...]

O modelo ainda não chegou às lojas. A previsão é de que o Semi comece a ser entregue a partir do ano que vem – mas, vale dizer: Musk não é muito bom com prazos, então talvez seus compradores só vejam o caminhão meses, ou até anos depois da data estimada. [...]

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

Mas ele traz outra vantagem econômica em relação aos modelos à diesel, além de não usar diesel: motores elétricos têm poucas partes móveis. Com isso, exigem menos manutenção – o que, de acordo com a Tesla compensaria o preço elevado. Os freios também tendem a durar mais, já que o freio-motor de qualquer veículo elétrico é tão poderoso que praticamente dispensa o uso das pastilhas. [...]

De resto, o caminhão da Tesla acelera que nem o demônio, como todo veículo elétrico. Tudo graças ao chamado “torque instantâneo”, que entrega toda a potência num piscar de olhos, sem necessidade de troca de marchas nem nada. Descarregado, ele faz de zero a 100 km/h em 5 segundos [...]

Revista Superinteressante

Por Felipe Germano - 30 maio 2018. (Acesso em 05/jun e adaptado especialmente para essa prova)

01. O objetivo do texto é:

- A) Criticar a greve dos caminhoneiros.
- B) Fazer propaganda de um veículo – caminhão - da Tesla.
- C) Apresentar as vantagens de um caminhão elétrico.
- D) Mostrar a dependência dos combustíveis fósseis e uma alternativa de transporte elétrico.

02. Segundo o texto, é correto o que se afirma em:

- A) A dependência de combustíveis fósseis, na escala micro, afeta mais do que na escala macro.
- B) A Tesla acelera a produção do veículo elétrico para entrega já no ano que vem.
- C) O veículo elétrico da Tesla, no Brasil, permitiria uma economia equivalente a um corte de 40% no preço do diesel.
- D) Além da economia em combustível, o calcanhar de Aquiles do veículo é o tempo de abastecimento.

03. O texto, **O caminhão à prova de greve**, classifica-se como:

- A) Um artigo de opinião.
- B) Uma crônica.
- C) Uma reportagem.
- D) Uma notícia.

04. Na construção do texto, o autor fez uso de sentido conotativo (figuras de linguagem). Leia os enunciados abaixo:

- I. O caminhão da Tesla acelera que nem o demônio, como todo veículo elétrico.

II. A Tesla apresentou um veículo sem nome (chama-o apenas de “carreta”; “semi” em inglês).

III. O calcanhar de Aquiles da máquina é o tempo de reabastecimento.

Assinale a alternativa correta:

- A) As frases I e II foram empregadas no sentido conotativo.
- B) As frases I e III foram empregadas no sentido conotativo.
- C) Todas as frases foram empregadas no sentido conotativo.
- D) Apenas a frase III foi usada no sentido conotativo.

05. “As baterias têm autonomia para 800 km e enchê-**las** numa tomada comum levaria dias. A Tesla, porém, desenvolveu tomadas de alta potência para recargas rápidas e começou a distribuí-**las** pelo território dos EUA. Com **elas**, dá para encher a bateria em poucas horas”. Sobre o emprego dos pronomes destacados nas frases acima e seus referentes, é correto o que se afirma em:

- A) **-las** em enchê-**las** se referem às baterias; **-las** em distribuí-**las** e **elas** se referem às tomadas.
- B) **-las** em enchê-**las** se referem às baterias; **-las** em distribuí-**las** se referem às recargas rápidas e **elas** se referem às tomadas.
- C) **-las** em enchê-**las** e **-las** em distribuí-**las** se referem às tomadas; **elas** às recargas rápidas.
- D) **-las** em enchê-**las** e **-las** em distribuí-**las** se referem às tomadas; **elas** à Tesla.

06. “**A** greve dos caminhoneiros jogou na cara **de** todos o quanto **somos** dependentes de **combustíveis fósseis**”. Na frase, os termos em destaque são, respectivamente:

- A) Artigo; preposição; pronome; substantivo; adjetivo.
- B) Preposição; preposição; verbo; substantivo; adjetivo.
- C) Artigo; preposição; pronome; adjetivo; substantivo.
- D) Artigo; preposição; verbo; substantivo; adjetivo.

07. Assinale a alternativa em que todos os escritores são brasileiros.

- A) Conceição Evaristo; Graciliano Ramos; Fernando Pessoa; Urda Alice Klueger.
- B) Ziraldo; Graciliano Ramos; Fernando Pessoa; Urda Alice Klueger.
- C) Conceição Evaristo; Graciliano Ramos; Cruz e Souza; Urda Alice Klueger
- D) Conceição Evaristo; Graciliano Ramos; Fernando Pessoa; Ziraldo.

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**  
**Matemática**

08. Em uma pesquisa estatística tem-se algumas medidas de tendência central e uma delas se chama Mediana. Tem-se uma relação de valores de idades de um grupo de jovens que estudam mestrado na UNOESC: 30 – 20 – 28 – 28 – 25 – 22 – 26. Qual o valor da Mediana dessa sequência de valores estatísticos?

- A) Med = 25.
- B) Med= 28.
- C) Med= 22.
- D) Med= 26.

09. Tem-se na matemática o estudo de Modelação Matemática através de funções que podem ser de terceiro grau, como por exemplo:  $Y = -X^3 - 6X + 10$ . Caso tenhamos um valor para  $X = -3$ , qual será o valor de  $Y$  nessa função?

- A)  $Y = 1$ .
- B)  $Y = 55$ .
- C)  $Y = 19$ .
- D)  $Y = 200$ .

10. Na regra de três simples ou composta, direta ou inversamente proporcional pode-se encontrar resultados em diversas áreas do cotidiano humano. Se um condutor leva 6 horas para chegar a um ponto distante do seu e, realizar esse trajeto com velocidade de 80 Km/h, quantas horas levaria para realizar o mesmo trajeto, nas mesmas condições de condução, com a velocidade média de 48 Km/h?

- A) 3,6 horas.
- B) 8 horas.
- C) 10 horas.
- D) 20 horas.

11. Resolva a expressão que representa uma equação exponencial. Neste caso, um ponto representa uma multiplicação. Qual o valor da variável  $X$ ?

$$3 \cdot 2^X = 3072$$

- A)  $X = 10$ .
- B)  $X = 8$ .
- C)  $X = 20$ .

D)  $X = 11$ .

12. Temos uma Progressão Aritmética com  $r = 5$  e primeiro elemento igual a 3. Qual será o décimo quinto elemento dessa P.A. crescente?

A) 68.

B) 73.

C) 63.

D) 53.

### **Conhecimentos gerais**

13. Ao que se refere a História do Sul do Brasil, analise os postulados abaixo:

I. A Guerra do Contestado foi um conflito armado entre a população cabocla e os representantes dos poderes estadual e federal brasileiro, numa região rica em erva-mate e madeira disputadas pelos Estados do Paraná e Santa Catarina. O embate foi agravado ainda pelo fanatismo religioso, expresso pelo messianismo e pela crença, por parte dos caboclos revoltados, de que se tratava de uma guerra santa.

II. A Coluna Prestes foi um movimento político-militar brasileiro ligado ao tenentismo, insatisfeitos com a República Velha. Exigiam ainda, o voto secreto, obrigatoriedade do ensino secundário e a renúncia do atual presidente Artur Bernardes. Na defesa desses interesses, muitos revoltosos do Contestado uniram-se a Coluna Prestes, ficando conhecidos como Cidadãos de Cristo, dando um caráter messiânico ao movimento.

III. Guerra dos Farrapos ou Revolução Farroupilha foi uma revolta contra o governo imperial do Brasil. A revolução, que com o passar do tempo adquiriu um caráter separatista, influenciou movimentos que ocorreram em outras províncias brasileiras. A justificativa original para a revolta baseia-se no conflito político entre os liberais, que propugnavam o modelo de estado com maior autonomia às províncias.

Assinale a alternativa correta:

A) Somente os postulados I e III estão corretos.

B) Os postulados I, II e III estão corretos.

C) Somente os postulados I e II estão corretos.

D) Somente os postulados II e III estão corretos.

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

14. No Brasil, os recipientes para receber materiais recicláveis seguem um padrão de cores. Nas alternativas abaixo, assinale aquela cuja cor representa o recipiente coletor para papel/papelão.

- A) Vermelho.
- B) Verde.
- C) Azul.
- D) Amarelo.

15. O processo de redemocratização compreendeu uma série de medidas que, progressivamente, foram ampliando novamente as garantias individuais e a liberdade de imprensa até culminar na eleição do primeiro presidente civil após 21 anos de ditadura militar. Após o golpe militar, coube aos governos civis um volume cada vez maior de mudanças que representavam a abertura política. Em relação aos governos eleitos diretamente pelo povo, analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa incorreta:

- A) Fernando Collor de Mello foi o primeiro presidente eleito com voto direto do povo após a ditadura militar e o primeiro a ser afastado temporariamente por um processo de *impeachment* no país. Após o afastamento do presidente Collor assumiu Itamar Franco.
- B) Fernando Henrique Cardoso quando ministro da fazenda no governo de Itamar Franco criou o Plano Real que estabilizou a economia. Com a ajuda do sucesso do plano, foi eleito Presidente da República no primeiro turno da eleição de 1994.
- C) Tancredo Neves em 1984, aceitou a proposta de se candidatar à Presidência da República e em 15 de janeiro de 1985 foi eleito presidente do Brasil pelo voto direto do povo por uma larga diferença. No entanto, adoeceu gravemente em 14 de março do mesmo ano, véspera da posse. Em 21 de abril, morreu de infecção generalizada.
- D) Luiz Inácio Lula da Silva mais conhecido como Lula, presidente do Brasil entre 2003 e 2011. Teve como marcos a introdução de programas sociais, como o Bolsa Família e o Fome Zero, ambos reconhecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) como os programas que possibilitaram a saída do país do mapa da fome.

16. Referente ao Município de Saudades/SC analise as assertivas abaixo:

I. Por meio da Lei Municipal nº27/79 de 28 de maio de 1979 foi instituído no município de Saudades o brasão que representa as armas do município. O Brasão constitui-se de um Escudo ibérico. Possui ainda, dois arados, um pé de fumo, um pé de milho e o nome do município "Saudades".

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**

**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

II. A Bandeira Municipal foi instituída pela Lei Municipal nº 28/79 de 28 de maio de 1979. É formada por dois campos, sendo o campo superior de cor verde em sentido horizontal e o campo inferior de cor branca, também no sentido horizontal. Ao centro um losango de cor amarela ouro e sobre o losango o brasão do município.

III. Em 1950, Saudades foi considerado Distrito de Chapecó; em 1954 fez parte de São Carlos e no dia 30 de dezembro de 1961 foi emancipado. Distante 65 km de Chapecó, limita-se com 4 (quatro) municípios: Pinhalzinho, Maravilha, Cunha Porã e Chapecó.

IV. “Muito anos atrás o imigrante; nessas plagas desertas chegou; Com amor e trabalho constante; nossa linda cidade fundou”. Essa é uma das estrofes do Hino Municipal de Saudades que tem com autor e compositor Horácio Nunes Pires.

Após análise das assertivas, assinale a correta.

- A) Somente os postulados I, II e III estão corretos.
- B) Somente os postulados I e II estão corretos.
- C) Somente os postulados II, III e IV estão corretos.
- D) Os postulados I, II, III e IV estão corretos.

17. Abaixo o mapa de Santa Catarina (limites entre Paraná, Rio Grande do Sul e Argentina) com destaque para o município de Saudades.



Fonte: [www.google.com/maps](http://www.google.com/maps)

A partir do mapa, referente à localização do Município de Saudades, assinale a alternativa correta.

- A) O Município de Saudades está localizado a oeste de Florianópolis e ao sul do Rio Grande do Sul.
- B) O Município de Saudades está localizado a leste do país Argentino e ao norte do estado do Paraná.
- C) O Município de Saudades está localizado a oeste do país Argentino e ao norte do estado do Rio Grande do Sul.



**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**

**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

D) O Município de Saudades está localizado a oeste de Florianópolis e ao sul do Estado do Paraná.

18. O transporte ferroviário é uma alternativa para reduzir custos de produção e comercialização, bem como, alivia as estradas e o transporte rodoviário. Com o objetivo estratégico e buscando aumentar a competitividade no setor de carnes, Santa Catarina aguarda o início das obras da ferrovia que deverá ligar o Oeste de Santa Catarina ao litoral Catarinense (Porto de Itajaí). Essa obra ferroviária importante para o desenvolvimento regional ficou conhecida como:

- A) Ferrovia do Milho.
- B) Ferrovia do Frango.
- C) Ferrovia Aviária.
- D) Ferrovia da Carne.

19. A Lei Orgânica do Município de Saudades foi promulgada no ano de:

- A) 1989.
- B) 1991.
- C) 1990.
- D) 1988.

20. Conforme o Art. 26 da Lei Orgânica do Município de Saudades e suas atualizações, a Lei Orgânica poderá ser emendada mediante proposta:

- I. De dois terços, no mínimo, dos membros da Câmara Municipal.
- II. De pelo menos dois por cento do eleitorado municipal.
- III. Por iniciativa da mesa diretora para adaptação às legislações Estadual e Federal.
- IV. Do Prefeito Municipal.

Está correto o que se afirma:

- A) Apenas na assertiva I.
- B) Nas assertivas II e IV.
- C) Nas assertivas I e III.
- D) Nas assertivas III e IV.

**Conhecimentos específicos do cargo**

21. Assinale a alternativa que corresponde ao número de serviço utilizado quando precisamos realizar uma chamada a cobrar:

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

- A) 9090.
- B) 9.
- C) 90.
- D) 49.

22. Para a realização de chamadas internacionais, o profissional da área de telefonia precisa seguir uma ordem na digitação dos números, sendo assim, observe e registre a alternativa que corresponde a ordem a ser seguida:

- A) Telefone+operadora+00+código do país+código de área da cidade.
- B) 00+operadora+código do país+código de área da cidade+telefone.
- C) Operadora+00+código do país+código de área da cidade+telefone.
- D) 00+código de área da cidade+operadora+código do país+telefone.

23. A sequência (0+operadora+código de área+nº de telefone) é o procedimento realizado para ligações. Assinale alternativa correta:

- A) Dentro do mesmo estado, de uma cidade para outra.
- B) De longa distância, de um estado para outro.
- C) De longa distância de uma cidade para outra.
- D) De longa distância de um país para outro.

24. Assinale a alternativa que corresponde a ferramenta criada com intuito de reduzir custos nas ligações realizadas, bem como, a praticidade para os usuários, e que está vinculada a internet e não a telefonia pública, possibilitando o recebimento de ligações de telefonia convencional. Este serviço é conhecido como:

- A) Sistema de tarifação.
- B) Sistema Voip.
- C) Sistema de discagem direta para ramal.
- D) Sistema de PABX.

25. Ao profissional da telefonia fixa, compete ligações locais, estaduais, internacionais, bem como, ligações para celular. Assinale alternativa que corresponde ao serviço de DDD:

- A) Discagem direta à distância entre diferentes áreas urbanas nacionais.
- B) Discagem direta para celular da mesma área.
- C) Discagem direta à distância fora do país.

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

D) Discagem direta à distancia local.

26. Dentre os diversos números de telefones úteis que a telefonista deve saber, está o número utilizado para o atendimento de ocorrências de acidentes domésticos ou de ruas, incêndios, acidente com animais, vazamento de gás, produtos químicos, causas naturais como alagamento e queimadas, realizados pelo Corpo de Bombeiros. Assinale alternativa que corresponde ao número a ser discado para acionar o serviço:

A) 199.

B) 198.

C) 190.

D) 193.

27. A telefonia é a área do conhecimento que trata da transmissão de voz de uma rede para outra com o objetivo de ajudar as pessoas que estão a distância a se comunicarem, esse sistema se difundiu por todos os países. Assinale a alternativa que corresponde a esse tipo de telefonia:

A) Fixa.

B) Móvel.

C) Voip.

D) Todas as alternativas estão corretas.

28. Para as empresas que contratam os serviços de central telefônica, existe um contador instalado na central, capaz de identificar as chamadas realizadas, com intuito de registrar os serviços diariamente, possibilitando ao contratado a verificação das referidas chamadas e o pagamento proporcional ao número de chamadas realizadas. Assinale alternativa que corresponde a esse serviço:

A) Tarifação para chamadas internacionais.

B) Tarifação para ligações móveis.

C) Tarifação do usuário.

D) Tarifação por chamadas.

29. Para a realização de chamadas externas e fora do Estado, é necessária a discagem do DDD correspondente ao Estado que se deseja ligar. Assinale abaixo a alternativa correspondente a um dos DDD do Estado de Santa Catarina:

A) 31.

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

- B) 49.
- C) 55.
- D) 51.

30. Marque a alternativa que tem a sequência correta para a realização de uma chamada a cobrar, de celular para celular dentro do mesmo código de área:

- A) 90 + código de área + número do telefone.
- B) 90 + número do telefone.
- C) 90 + 90+ código da operadora + número da cidade.
- D) 90 + 90 + número do telefone.

31. Durante o atendimento com o interlocutor, a telefonista deverá evitar algumas expressões ou falas, as quais, não são consideradas adequadas à função exercida. Sendo assim, assinale a alternativa que corresponde ao que não se considera correto falar:

- A) Não podemos resolver o seu problema.
- B) Só um minuto.
- C) A política da nossa empresa não permite.
- D) Todas as alternativas estão corretas.

32. Marque a alternativa que possui a numeração correspondente ao prefixo utilizado para realização de chamadas internacionais:

- A) 55.
- B) 00.
- C) 51.
- D) 50.

33. Assinale alternativa que corresponde a uma central telefônica que possibilita as empresas adicionar somente uma linha junto a central para diversos ramais, sem problemas de interrupções e congestionamento de ligações. Ela também possibilita o direcionamento de ligações para o setor desejado:

- A) IMBRATEL.
- B) PABX.
- C) VOIP.
- D) MODEN.

**Concurso Público - Prefeitura Municipal de Saudades - SC**  
**Caderno de Provas**  
**Edital de Concurso Público nº 10/2018**

34. Durante o atendimento de chamadas externas e internas, é imprescindível que a telefonista o faça da melhor maneira, utilizando uma linguagem esclarecedora. Para tanto, é correto afirmar que ao atender ao telefone você deve falar na seguinte ordem:

- A) Alô, e seu nome.
- B) Nome da empresa, seu nome e a saudação.
- C) Alô, nome da empresa e a saudação.
- D) Nome da empresa, saudação e agradecimento.

35. Entre os serviços a serem realizados pela telefonista está o uso das ferramentas importantes no envio constante de documentos, notas fiscais, contratos e uma infinidade de arquivos em formato texto e até fotos. Assinale a alternativa que corresponde a essa ferramenta:

- A) FAX.
- B) PABX.
- C) XEROX.
- D) Impressora.

36. Para a realização de chamadas dentro e fora do país, é necessário que você identifique primeiramente o código deste, para então iniciar a discagem. Nos casos a seguir, identifique qual a ordem correta para a realização de uma chamada dos Estados Unidos para o Brasil:

- A) 00 + 1 + 49 + número de telefone.
- B) 00 + 1 + código de área + número do telefone.
- C) 011 + 55 + DDD + número do telefone.
- D) 011 + 55 + 31 + número de telefone.

37. A telefonista é o cartão de visita da empresa, é o profissional responsável por todo o sistema telefônico, portanto, deve exercer suas funções com agilidade, clareza e simpatia. Dentre as diversas funções, assinale a alternativa que não compete a telefonista realizar:

- A) Emissão de documentos via fax.
- B) Telegrama fonado.
- C) Manuseio de lista telefônica.
- D) Anotações e recados.

38. Assinale a alternativa que corresponde às vantagens de uma central PABX, a qual garante ao usuário um serviço mais completo das opções de PABX, interligando filiais sem qualquer custo adicional, bem como, possibilitando uma redução no custo das chamadas.

- A) PABX híbrido.
- B) PABX analógica.
- C) PABX digital.
- D) PABX voip.

39. A linguagem é um sistema de signos que serve como meio de comunicação entre os indivíduos. A comunicação apresenta determinadas funções dentro do processo comunicativo que depende de muitos fatores. Em situações de comunicação, alguns elementos são essenciais, assinale a alternativa correta:

- A) Emissor, receptor, código e mensagem.
- B) Emissor, receptor, mensagem e transportador.
- C) Emissor, receptor, corretor e mensagem.
- D) Emissor, receptor, transportador e código.

40. Assinale a alternativa que se refere a uma das teclas funcionais que as centrais telefônicas disponibilizam, facilitando o atendimento da telefonista tanto para chamadas internas como externas, dispensando a utilização do monofone:

- A) Tecla viva voz.
- B) Tecla flash.
- C) Tecla de espera.
- D) Tecla de redirecionamento.