

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE/AMUNPAR/ PARANAÍ - PR

Edital 01/2011 – DATA DA PROVA: 20/03/2011

PERÍODO DE PROVA: MANHÃ



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento da Universidade Estadual de Londrina

CARGO: TELEFONISTA
CARGO: TELEFONISTA

LEIA ESTAS INSTRUÇÕES:

- 1 Identifique-se na parte inferior desta capa;
- 2 Você dispõe de 3 (três) horas para responder todas as questões e preencher o Cartão Resposta;
- 3 Utilize caneta esferográfica azul ou preta;
- 4 O candidato só poderá se retirar da sala, após 1 (uma) hora do início das provas;
- 5 Cada questão de múltipla escolha apresenta apenas uma opção de resposta correta;
- 6 Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas que possam dificultar a leitura. Detectado algum problema, comunique imediatamente ao fiscal;
- 7 Utilize o caderno de prova como rascunho se necessário, mas deverá assinalar o Cartão Resposta que acompanha a prova;
- 8 Não serão computadas questões não assinaladas ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura;
- 9 Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta;
- 10 Este caderno contém, 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d);
- 11 Antes de retirar-se definitivamente da sala, devolva ao fiscal o Caderno e o Cartão Resposta;
- 12 Assine o cartão resposta no verso.

Identificação do candidato

Nome (em letra de forma)	Nº da inscrição

Boa Prova!

Por que desaparecem tanta gente, todos os dias, em redor de nós?

Ouçõ pelo rádio as famílias, os amigos, os conhecidos que indagam, inquietos, que reclamam, descrevem, dão sinais, indicam pistas. Há desaparecidos de todas as idades e cores, e ambos os sexos, das mais variadas condições sociais; quem tiver notícias de seu paradeiro, é favor informar às pessoas aflitas que os procuram.

Mas quem vai saber o paradeiro da mocinha de blusa cor-de-rosa e saia amarela que, assim colorida, bateu asas sem se despedir dos parentes? Quem viu o menino de blusão verde e sapatos novos que saiu de casa pela tardinha e lá se foi andando – e irá andando enquanto tiver boas solas de sapatos – por muito que os pais inconsoláveis o estejam chorando e os vizinhos não possam entender tamanha ingratidão? Que foi feito da velhinha, um pouco desmemoriada, que saiu para a missa e depois entrou por um caminho desconhecido, com seu vestido cinzento, sua bolsinha de verniz e duas travessas no cabelo?

Há os desaparecidos recentes: de ontem, da semana passada, de há um mês ou dois. Assim mesmo recentes, não se encontram vestígios seus em parte alguma. Foram raptados? Ficaram debaixo do trem? Subiram para algum disco voador? Afogaram-se? Partiram para um secreto paraíso onde não querem ser importunados? Embarcaram para Citera? Quem sabe o que lhes aconteceu?

Mais comovente, porém, é a busca de desaparecidos antigos: “Procura-se uma conhecida que _____ três anos não se encontra...” Para onde foi a jovem Marília que _____ cinco anos disse que ia trabalhar no Rio de Janeiro?... Que é feito do rapaz moreno, com um sinal no queixo, que usava um cordãozinho de ouro com a imagem de São Jorge?

Todas essas pessoas e muitas outras estão sendo procuradas pacientemente, com anúncios pelos jornais e nas emissoras. Uma incansável busca. Gente de todos os Estados do Brasil, gente com vários compromissos: eram noivos, eram chefes de família, eram donas de casa... Gente miúda, que não se esperava fosse capaz de meter-se em aventuras: meninotas e rapazinhos em idade escolar; mocinhas que pareciam tímidas, moços ainda sem emprego...

Pois desapareceram. Para onde foram? Isso é o que se deseja saber. Não quiseram mais nada com pai nem mãe, avós nem irmãos, casa, comida, sono, afeto – nada. Desejaram sumir, sumiram. Ou foram arrastados violentamente e não tiveram forças para resistir. Talvez se sintam mais felizes. Talvez estejam arrependidos e envergonhados. Talvez não existam mais. Pode ser que um dia voltem... Pode ser que, por enquanto, estejam dando a volta ao mundo num veleiro imaginário... Pode ser que estejam cansados. Pode ser que não se cansem jamais... Enquanto não regressam, boa viagem, senhores desaparecidos! Se não regressarem, boa viagem, também!

Mas os afetos vigilantes continuam, inconformados, a recordar os ausentes – todos os dias novos, todos os dias mais numerosos – e, por humildes lugares, famílias tristes cultivam longos canteiros de saudades.

(MEIRELES, Cecília. *Escolha seu sonho*. 3. ed. Rio de Janeiro, Record, 1968. p. 47-9.)

01 - Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do 5º parágrafo:

- | | |
|-------------|---------------------|
| a) faz e à. | c) haviam e haviam. |
| b) há e há. | d) fazem e há. |

02 - Quanto à acentuação gráfica das palavras do texto analise as afirmativas:

I - As palavras *rádio*, *famílias* e *anúncios* são paroxítonas e são acentuadas porque terminam em ditongo.

II - As palavras *paraíso* e *miúdas* são acentuadas porque o *i* e o *u* são tônicos do hiato.

III - As palavras *vestígios* e *tímidas* obedecem à mesma regra de acentuação gráfica.

Quais afirmativas estão corretas?

- | | |
|---------------------|---|
| a) apenas I e II. | c) apenas I e III. |
| b) apenas II e III. | d) todas as afirmativas estão corretas. |

03 - Em “Enquanto não regressam, boa viagem, senhores desaparecidos! Se não regressarem, boa viagem também!” (7º parágrafo).

Assinale a alternativa em que estão corretamente identificadas as relações de sentido estabelecidas na frase pelos elementos coesivos em destaque:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| a) conseqüência e tempo. | c) tempo e condição. |
| b) causa e efeito. | d) conclusão e concessão. |

04 - Analise a possibilidade de substituir algumas palavras do texto:

I - colorido (3º parágrafo) - corado.

II - capaz (6º parágrafo) - destemido.

III - imaginário (7º parágrafo) - quimérico.

Quais das palavras não causariam problemas de significado no período original?

- | | |
|---------------------|--------------------|
| a) apenas I e II. | c) apenas I e III. |
| b) apenas II e III. | d) I, II e III. |

05 - Assinale a alternativa que classifica corretamente o termo grifado em: “Mas quem vai saber o paradeiro da mocinha de blusa cor-de-rosa e saia amarela”:

- a) objeto indireto.
- b) objeto direto.
- c) sujeito simples.
- d) núcleo do predicado.

06 - Assinale a alternativa em que a oração é sem sujeito:

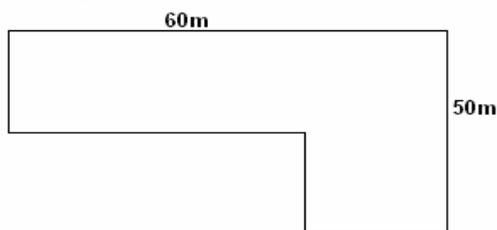
- a) Há desaparecidos de todas idades e cores.
- b) Bateu asas sem se despedir dos parentes?
- c) Quem sabe o que lhes aconteceu?
- d) Isso é o que se deseja saber.

07 - Em uma creche, 320 crianças consumiram 1.440 litros de suco em 16 dias. Quantos litros de suco serão consumidos por 400 crianças em 32 dias?

- a) 1.600 litros.
- b) 3.600 litros.
- c) 9.000 litros.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.

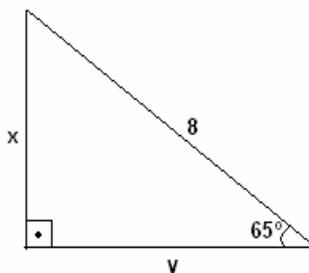
08 - Quanto Pedro pagará no terreno abaixo que está a venda por R\$ 54,00 o metro quadrado?

- a) R\$ 114.750,00.
- b) R\$ 152.600,00.
- c) R\$ 162.000,00.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.



09 - Determine as medidas de x e y do triângulo retângulo abaixo:

- a) x = 7,2 e y = 3,36.
- b) x = 7,5 e y = 4,42.
- c) x = 7,6 e y = 3,52.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.



10 - Determine o valor da seguinte operação:

$$2 + \frac{3}{6} - \frac{1}{3} \\ \frac{1}{2} - 3 + \frac{2}{5}$$

- a) $-\frac{58}{65}$
- b) $\frac{63}{65}$
- c) $-\frac{65}{63}$
- d) nenhuma das alternativas anteriores

11 - A lei 8.080 de 19 de setembro de 1990, dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Segundo esta lei podemos afirmar que:

- a) A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o próprio cidadão prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.
- b) O dever do cidadão brasileiro é de garantir a saúde formulando e executando políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e não estabelecendo condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.
- c) São objetivos do Sistema Único de Saúde SUS: a identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde; a formulação de política de saúde destinada a promover, nos campos econômico e social, a observância do disposto no § 1º do art. 2º desta lei; a assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.

12 - As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da

Constituição Federal, obedecendo ainda alguns princípios. Assinale a alternativa que afirme corretamente pelo menos quatro dos princípios dos SUS:

- a) Universalidade, integralidade de assistência, preservação da autonomia e igualdade da assistência à saúde.
- b) Direito à informação, desintegração em nível executivo das ações de saúde, utilização da epidemiologia e participação da comunidade.
- c) Centralização, desintegração em nível executivo das ações de saúde, conjugação dos recursos financeiros, tecnológicos, materiais e humanos e capacidade de resolução dos serviços.
- d) Organização dos serviços públicos, restringir informações inerentes, universalidade e preservação da autonomia.

13 - Assinale a alternativa incorreta:

- a) O Consórcio Intermunicipal de Saúde - CIS/AMUNPAR é uma Associação entre os 28 Municípios da Região Noroeste que compõem a Associação dos Municípios do Noroeste do Paraná, visando assegurar ações e serviços de saúde à população, com eficiência e eficácia, atendendo os municípios da universalidade, integralidade, racionalizando recursos, evitando desperdícios e a duplicidade de serviços, e abrange uma população de 252.820 habitantes.
- b) Segundo o Regimento Interno que regulamenta as atividades e atribuições do Consórcio Intermunicipal de Saúde/AMUNPAR – CIS/AMUNPAR, os membros da Unidade Gestora de Transferências e Comissão de Ética e Controle de Qualidade e o Controle Interno não poderão ser substituídos, a critério do Coordenador Geral e do Presidente do Consórcio, respectivamente.
- c) De acordo com a emenda constitucional 29, “dos recursos da União apurados nos termos deste artigo, quinze por cento, no mínimo, serão aplicados nos Municípios, segundo o critério populacional, em ações e serviços básicos de saúde, na forma da lei.”
- d) O Consórcio Intermunicipal de Saúde – CIS/AMUNPAR tem a seguinte estrutura básica: I - Conselho Diretor de Prefeitos; II - Conselho Técnico (Fiscal); III - Secretaria Executiva.

14 - Assinale a alternativa que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providência é:

- a) NOB SUS -96.
- b) Emenda 29.
- c) Lei 8142 de 28 de dezembro de 1990.
- d) Nenhuma das alternativas anteriores.

15 - A verificação de “Ortografia e Gramática” pode ser iniciada através do atalho F7 ou através do menu:

- a) Ajuda.
- b) Editar.
- c) Ferramentas.
- d) Formatar.

16 - Ao se digitar uma fórmula qualquer no Excel, na célula onde deveria constar o valor total da operação, surgiram símbolos como os apresentados abaixo, o que aconteceu de errado?

#####

- a) A coluna onde a célula está localizada deve ser ampliada lateralmente para que todos os algarismos possam ser exibidos.
- b) A fórmula utilizada está com o sinal de = (igual) no final, e não no início como deve ser no Excel.
- c) O Excel não foi instalado corretamente, o computador deve ser formatado para sanar o problema.
- d) O pacote do Office, onde está inserido o Excel, necessita ser atualizado, o que ocorrerá automaticamente assim que o mesmo for conectado a internet.

17 - No Word podemos descobrir o sinônimo de algumas palavras, para tal é necessário:

- a) Posicionar o mouse sobre a palavra desejada, abrir o menu Ajuda e rolar até a opção “sinônimos”.
- b) Posicionar o mouse sobre a palavra desejada, clicar com o botão direito e rolar até a opção “sinônimos”.
- c) Selecionar a palavra desejada, abrir o menu ferramentas e na sequência clicar em “sinônimos”.
- d) Selecionar a palavra desejada, clicar com o botão esquerdo e na sequência clicar em “sinônimos”.

18 - Os arquivos em Word, salvos com a terminação “docx”, foram digitados e salvos em máquinas com sistema operacional original:

- a) Windows Seven (7), apenas.
- b) Windows Vista, apenas.
- c) Windows XP 2003 ou versão anterior.
- d) Windows 2007 ou versão posterior.

19 - Os documentos, tais como: cartas, memorandos, relatórios e etc, depois de “escaneados” podem ser salvos no formato:

- a) Fotografia ou Word.
- b) PDF ou fotografia.
- c) PDF ou Word.
- d) PDF, fotografia ou Word.

20 - Qual a função do atalho F5 no PowerPoint?

- a) Duplicar slide.
- b) Incluir um novo slide.
- c) Iniciar a apresentação de slides.
- d) Pular para o próximo slide.

21 - Quantos cliques com o botão esquerdo do mouse, sobre uma palavra qualquer de um documento do Word, são necessários para selecioná-la?

- a) Apenas um clique e a palavra ficará selecionada.
- b) Nenhum, o simples fato de deixar o mouse sobre a palavra já faz a seleção da mesma.
- c) São necessários três cliques, o primeiro identifica a palavra, o segundo faz a auto-correção e o terceiro seleciona a palavra.
- d) Somente dois cliques são suficientes para selecionar a palavra.

22 - Todas as opções abaixo estão presentes na janela “Configurar Página” do Word, EXCETO:

- a) Fonte.
- b) Layout.
- c) Margens.
- d) Papel.

23 - As ligações telefônicas do tipo “VoIP”, podem ser originadas de:

- a) Um computador conectado a internet.
- b) Um telefone celular qualquer.
- c) Um telefone fixo pós pago.
- d) Um telefone público, desde que com um cartão específico.

24 - Como um(a) telefonista deve demonstrar consideração para com o público que liga para um órgão público?

- a) Atender o telefonema rapidamente, sem dar muita atenção ao que a pessoa deseja.
- b) Interromper sem justa causa o diálogo com a pessoa durante sua fala.
- c) Manter uma postura de imparcialidade e não demonstrar interesse pelo assunto informado pelo seu interlocutor.
- d) Procurar se inteirar do assunto e procurar compreender o que a pessoa está buscando ou querendo resolver.

25 - Qual das qualidades abaixo NÃO é imprescindível para que o(a) telefonista possa desempenhar bem suas atividades?

- a) Boa Fluência Oral.
- b) Leitura Dinâmica.
- c) Ótima Memória.
- d) Raciocínio Rápido.

26 - Quem deve registrar o tempo de cada ligação feita ou recebida em um órgão público?

- a) Ninguém, caso seja de interesse do órgão esta operação pode se feita por meios eletrônicos.
- b) O (a) telefonista.
- c) Quem fez a ligação.
- d) Quem recebeu a ligação.

27 - São deveres do(a) Telefonista que trabalha em algum órgão da Administração Pública, EXCETO:

- a) Cumprir as normas legais e regimentais do seu local de trabalho.
- b) Desempenhar com dedicação e zelo as atribuições do cargo.
- c) Gerar manifestação de apreço ou desapeço aos colegas nas dependências do seu local de trabalho.
- d) Manter-se leal a instituição a que servir.

28 - São números que devem ser discados (teclados) obrigatoriamente em uma ligação interurbana, EXCETO:

- a) O código da operadora de longa distância.
- b) O código de área do telefone celular ou fixo, de onde o mesmo está habilitado ou instalado.
- c) O número 0 (zero) depois do código da operadora e antes do número do código de área.
- d) Os oito dígitos do telefone celular ou fixo com o qual se pretende falar.

29 - Sobre o Atendimento Telefônico em um órgão público é INCORRETO afirmar:

- a) É conveniente solicitar o nome da pessoa que ligou e tratá-la com educação e respeito.
- b) O telefone atualmente é um canal de atendimento indispensável ao bom funcionamento dos órgãos da administração pública.
- c) O (a) telefonista deve estar sempre atento as solicitações de quem ligou, procurando transmitir confiança e impessoalidade.
- d) O (a) telefonista deve estar sempre preparado para receber ligações de pessoas nervosas e tratá-las no mesmo nível e tom de voz.

30 - Todos os requisitos abaixo são indispensáveis à conversação quando do atendimento ao público, EXCETO:

- a) Comedimento.
- b) Postergação.
- c) Sensatez.
- d) Sutileza.