



## SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO PARANÁ

REFERENTE AOS EDITAIS 001/2009 e 004/2009

# CADERNO DE QUESTÕES TELEFONISTA

### QUESTÕES OBJETIVAS

**Nº DE ORDEM:**

**Nº DE INSCRIÇÃO:**

**NOME DO CANDIDATO:**

### INSTRUÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA PROVA

1. Este caderno contém **25 questões** que compõem a prova.
2. Confira os campos Nº DE ORDEM, Nº DE INSCRIÇÃO e NOME, conforme o que consta na etiqueta fixada em sua carteira. Se houver divergência, avise, imediatamente, o fiscal.
3. É proibido folhear o caderno de provas antes do sinal, às **9 horas**.
4. Após o sinal às **9 horas**, confira se este caderno contém as 25 questões objetivas. Se houver algum tipo de defeito ou falha de impressão, avise, imediatamente, o fiscal.
5. O tempo mínimo de permanência na sala é de 1 hora após o início da prova.
6. No tempo destinado a esta prova (3 horas), está incluído o de preenchimento da Folha de Respostas.
7. Transcreva as respostas deste caderno para a Folha de Respostas, que será o único documento válido para a correção das provas. O preenchimento da Folha de Respostas é de inteira responsabilidade do candidato.
8. Leia atentamente cada questão e assinale na Folha de Respostas, na questão correspondente, a opção que responde ao solicitado. Se a sua prova tem menos do que 50 questões, deixe as questões excedentes da Folha de Respostas em branco.
9. Se desejar, transcreva as respostas deste caderno no campo "RASCUNHO" constante abaixo e poderá levá-lo ao término da prova.
10. Ao concluir a prova, levante o braço e aguarde atendimento. Entregue ao fiscal este caderno, a Folha de Respostas e o Rascunho.



.....Corte na linha pontilhada.

### RASCUNHO: ANOTE AQUI SUAS RESPOSTAS

**Nº DE ORDEM:**

**NOME:**

QUESTÃO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
RESPOSTA															
QUESTÃO	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
RESPOSTA															



**Questão 01**

Leia o texto e responda às perguntas, assinalando apenas uma alternativa verdadeira em cada questão.

**O gato, o galo e o ratinho**

Um ratinho vivia num buraco com sua mãe. Depois de sair sozinho pela primeira vez, contou a ela:

- Mãe, você não imagina os bichos estranhos que encontrei! Um era bonito e delicado, tinha pêlo muito macio e um rabo elegante, um rabo que se movia formando ondas. O outro era um monstro horrível. No alto da cabeça e debaixo do queixo ele tinha pedaços de carne crua, que balançavam quando ele andava. De repente os lados do corpo dele se sacudiram e ele deu um grito apavorante. Fiquei com tanto medo que fugi correndo, bem na hora que ia conversar um pouco com o simpático.

- Ah!, meu filho! – respondeu a mãe. – Esse seu monstro era uma ave inofensiva; o outro era um gato feroz, que num segundo teria te devorado.

*Moral: Jamais confie nas aparências.*

(*Fábulas de Esopo*. São Paulo: Companhia das Letrinhas, 1994, p. 46).

Segundo o texto,

- A) as aparências sempre enganam.
- B) as aparências definitivamente enganam.
- C) as aparências podem enganar.
- D) as aparências desmerecidamente enganam.
- E) as aparências veridicamente enganam.

**Questão 02**

Na construção “bem na hora que ia conversar um pouco com o simpático”, os termos grifados referem-se:

- A) ao galo.
- B) ao gato.
- C) à rata.
- D) ao ratinho.
- E) à mãe.

**Questão 03**

Na frase “Esse seu monstro era uma ave inofensiva, o outro era um gato feroz, que num segundo teria te devorado.”, os termos grifados são:

- A) pronomes que se referem ao ratinho.
- B) pronomes que se referem à rata.
- C) artigos que se referem ao ratinho.
- D) artigos que se referem à rata.
- E) substantivos que se referem ao ratinho.

**Questão 04**

Na construção “ele deu um grito apavorante”, o termo grifado não pode ser substituído por:

- A) aterrorizante.
- B) espavorido.
- C) apaziguante.
- D) espantado.
- E) assustado.

**Questão 05**

De acordo com o texto,

- A) a irresponsabilidade da mãe quase fez o ratinho ser enganado pelo inimigo.
- B) a sensatez do ratinho quase o fez quase ser enganado pelo inimigo.
- C) a estupidez do galo quase fez o ratinho ser enganado pelo inimigo.
- D) a insensatez do galo quase fez o ratinho ser enganado pelo inimigo.
- E) a ingenuidade do ratinho quase o fez ser enganado pelo inimigo.

**Questão 06**

Uma estante possui 15 prateleiras, e cada uma delas contém 20 livros. Um pesquisador, escolhendo 9 prateleiras, retirou 6 livros de cada uma delas, e das prateleiras restantes retirou 4 livros de cada uma. Consultando os livros, decidiu recolocar na estante 12 deles, ficando com os demais para fazer sua pesquisa. Nessas condições, a quantidade de livros que ficaram na estante foi:

- A) 225.
- B) 232.
- C) 234.
- D) 254.
- E) 278.

**Questão 07**

Um medicamento é vendido em caixas com 100 comprimidos. Uma criança necessita ingerir três doses diárias desse medicamento, sendo que cada dose corresponde a  $\frac{1}{5}$  de um comprimido. A fim de administrar esse medicamento na dosagem estabelecida, solicitou-se a uma farmácia de manipulação a transformação dos comprimidos em cápsulas, cada uma contendo uma dose prescrita para essa criança. Sabendo-se que a criança será medicada durante 150 dias, quantos comprimidos, no mínimo, deverão ser transformados em cápsulas?

- A) 60.
- B) 83.
- C) 84.
- D) 90.
- E) 93.

**Questão 08**

Um funcionário de uma empresa recebia um salário bruto de R\$800,00, do qual eram descontados mensalmente 8% relativos a diversos encargos. Após um reajuste de 10% sobre o salário bruto, o desconto mensal relativo aos mesmos encargos passou a ser de 10%. Nessas condições, o salário líquido atual desse funcionário:

- A) não sofreu alteração.
- B) aumentou R\$80,00.
- C) aumentou R\$72,00.
- D) aumentou R\$68,00.
- E) aumentou R\$56,00.

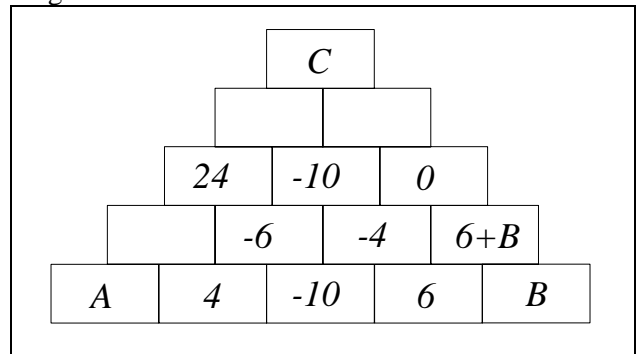
**Questão 09**

Uma máquina impressora tem dois padrões de qualidade de impressão. Na impressão de qualidade rascunho, são impressas 2000 páginas por hora, enquanto que na impressão de qualidade normal são impressas 1400 páginas por hora. Essa máquina executou um certo serviço em 3 horas e meia, operando na qualidade rascunho. Em quanto tempo ela executaria o mesmo serviço se operasse na qualidade normal?

- A) 4h 42min.
- B) 5 horas.
- C) 5h 12min.
- D) 5h 30min.
- E) 5h 57min.

**Questão 10**

Na “pirâmide” numérica a seguir, o número registrado em um tijolo sustentado pelos dois tijolos sob ele é o resultado da soma algébrica dos números neles registrados.



Nessas condições, preenchendo corretamente a pirâmide com os números que faltam, pode-se afirmar que o valor de  $A+B+C$  é:

- A) 28.
- B) 16.
- C) 1.
- D) 0.
- E) -6.

**Questão 11**

Assinale a alternativa **correta** sobre Sistema Operacional.

- A) Para inicializar o aplicativo Sistema Operacional, deve-se clicar com o botão esquerdo do mouse no menu Iniciar do Windows XP.
- B) É um tipo especial de software, com capacidade de gerenciar todos os recursos de hardware e imprescindível para utilização do computador.
- C) É um tipo de aplicativo muito utilizado para checagem de diversos periféricos. Mas mesmo sem ele o usuário poderá trabalhar normalmente.
- D) É um tipo de aplicativo utilizado apenas para checagem de vírus no computador.
- E) É um tipo especial de hardware, com capacidade de gerenciar todos os vírus existentes no computador.

**Questão 12**

Assinale a alternativa que **não** corresponde à opção do menu Organizar ícones do Windows XP.

- A) Nome.
- B) Tamanho.
- C) Posição.
- D) Tipo.
- E) Modificado em.

**Questão 13**

Sobre as formas de seleção existentes no Windows Explorer do Windows XP, assinale a alternativa **correta**.

- I. Para selecionar apenas um arquivo, bastam dois cliques rapidamente no arquivo com o botão esquerdo do mouse.
- II. Para selecionar uma sequência de pastas, basta clicar com o botão esquerdo do mouse na pasta que se deseja iniciar a seleção, manter a tecla Shift pressionada e clicar novamente com o botão esquerdo do mouse em uma pasta subsequente que se deseja terminar a seleção.
- III. Para selecionar pastas ou arquivos que não estejam na sequência, mantém-se a tecla Alt pressionada e seleciona-se com um clique do botão esquerdo do mouse qualquer outro arquivo ou pasta.
- IV. Após selecionar 10 (dez) arquivos na sequência, e não se quiser selecionar o 3.º e o 7.º arquivo dessa sequência, basta manter a tecla CTRL pressionada e dar um clique em cada um desses arquivos com o botão esquerdo do mouse.

- A) Apenas a II está correta.
- B) Apenas a I e a II estão corretas.
- C) Apenas a II e a III estão corretas.
- D) Apenas a II e a IV estão corretas.
- E) Todas as alternativas acima estão corretas.

**Questão 14**

Assinale a alternativa que corresponde à porta do computador utilizada para o dispositivo de armazenamento Pen-drive.

- A) Porta Serial.
- B) Porta USB.
- C) Porta Paralela.
- D) Porta FireWire.
- E) Porta PS/2.

**Questão 15**

Assinale a alternativa **correta**. Em um disquete 3 ½ com capacidade de 1,44 MB podemos armazenar:

- A) arquivo de 1048576 Bytes.
- B) arquivo de 1024 MB.
- C) arquivo de 1073741824 Bytes.
- D) arquivo de 1 GB.
- E) arquivo de 2 MB.

**Questão 16**

O Estatuto da Criança e do Adolescente preconiza a participação da sociedade civil na formulação das políticas de atendimento à população infanto-juvenil. O órgão responsável pelo planejamento das políticas sociais baseadas nas demandas municipais é do:

- A) Conselho Tutelar de cada Município.
- B) Conselho Municipal de Assistência Social.
- C) Órgão gestor através da Prefeitura Municipal e Secretaria de Assistência Social.
- D) Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

**Questão 17**

A Lei 8.069/90 dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente. Para efeitos da lei, em seu artigo 2.º considera criança e adolescente até que faixa etária?

- A) Criança com até 11 anos incompletos e adolescente de 11 a 18 anos de idade.
- B) Criança com até 14 anos incompletos e adolescente de 14 a 18 anos de idade.
- C) Criança com até 10 anos incompletos e adolescente de 10 a 18 anos de idade.
- D) Criança com até 09 anos incompletos e adolescente de 09 a 18 anos de idade.
- E) Criança com até 12 anos incompletos e adolescente de 12 a 18 anos de idade.

**Questão 18**

Considere o Estatuto do Idoso, que amplia direitos e garante melhores condições de vida à terceira idade. O Estatuto foi criado para regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos. Assinale a alternativa que **não** contempla esse direito.

- A) Prioridade na tramitação dos processos e procedimentos dos atos e diligências judiciais nos quais eles figurem como intervenientes.
- B) Reajuste das aposentadorias na mesma data do reajuste do salário mínimo.
- C) Prioridade na aquisição de moradia própria nos programas habitacionais.
- D) Cobrança diferenciada pelos planos de saúde em razão da idade.
- E) Gratuidade nos transportes coletivos públicos para os maiores de 65 anos.

**Questão 19**

A Lei 8.080 que regulamenta o Sistema Único de Saúde (SUS) em território nacional dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Essa lei entrou em vigor no ano de:

- A) 1980.
- B) 1985.
- C) 1990.
- D) 1995.
- E) 2005.

**Questão 20**

Ao comunicar-se, o profissional deve criar um bom ambiente de comunicação e ser cuidadoso na emissão e na recepção **correta** das mensagens. Para isso é importante:

- A) Ter clareza na voz e objetividade nas informações.
- B) Manter a calma, procurando ouvir com atenção.
- C) Ser cordial e um bom ouvinte.
- D) Saber ouvir e criar condições favoráveis para um bom relacionamento.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

**Questão 21**

Utilizar bem a comunicação é fundamental no atendimento ao telefone. Assinale qual das afirmações deve ser evitada em uma boa comunicação.

- A) Mostrar interesse e atenção ao ouvir.
- B) Falar de forma objetiva e clara.
- C) Falar de forma educada.
- D) Usar palavras muito técnicas.
- E) Usar palavras simples e de fácil compreensão.

**Questão 22**

Na comunicação entre duas pessoas, mesmo ao telefone, ouvir e falar corretamente para o bom atendimento implica em:

- A) usar palavras de fácil entendimento.
- B) interromper o interlocutor apenas com gentileza.
- C) não perder a atenção no que está sendo dito ou falado.
- D) procurar falar pausadamente, a fim de ser bem compreendido.
- E) todas as alternativas estão corretas.

**Questão 23**

Assinale dentre as afirmações abaixo aquela que **não** está de acordo com um atendimento de qualidade.

- A) Agir de forma a revelar profissionalismo e eficácia.
- B) Responder somente o solicitado, demonstrando desinteresse.
- C) Usar palavras simples e ter objetividade nas informações.
- D) Repetir a informação, de forma educada e paciente.
- E) Passar a satisfação de estar podendo servir.

**Questão 24**

Assinale qual das alternativas **não** faz parte das regras de um bom atendimento telefônico.

- A) Falar de forma clara e natural.
- B) Mostrar interesse e atenção em ouvir o interlocutor.
- C) Não interromper bruscamente o discurso do interlocutor.
- D) Usar expressões íntimas (querido, anjo, amor, cara).
- E) Dar atenção às reclamações.

**Questão 25**

O bom atendimento telefônico deve significar profissionalismo, cordialidade e gentileza. Certas atitudes não combinam com um bom atendimento. Assinale a alternativa que evidencia atitude de mau atendimento.

- A) Comunicar-se com clareza e cortesia.
- B) Demonstrar segurança pessoal.
- C) Falar gírias, mascar chicletes e manter outros alimentos na boca.
- D) Procurar falar pausadamente.
- E) Demonstrar satisfação e orgulho do seu trabalho.