



Prova Escrita Objetiva – Nível Médio

Telefonista

TIPO 1 – BRANCA

Informações Gerais

- Você receberá do fiscal de sala:
 - uma folha de respostas destinada à marcação das respostas das questões objetivas;
 - esse caderno de prova contendo **60 (sessenta)** questões objetivas, cada qual com **cinco** alternativas de respostas (A, B, C, D e E).
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal de sala para que sejam tomadas as devidas providências.
- As questões objetivas são identificadas pelo número situado acima do seu enunciado.
- Ao receber as folhas de respostas da prova objetiva você deve:
 - conferir seus dados pessoais, em especial seu nome, número de inscrição e o número do documento de identidade;
 - ler atentamente as instruções para o preenchimento da folha de respostas;
 - marcar nas folhas de respostas da prova objetiva o campo relativo à confirmação do tipo/cor de prova, conforme o caderno que você recebeu;
 - assinar seu nome, apenas nos espaços reservados, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- Durante a aplicação da prova não será permitido:
 - qualquer tipo de comunicação entre os candidatos;
 - levantar da cadeira sem a devida autorização do fiscal de sala;
 - portar aparelhos eletrônicos, tais como *bipe*, telefone celular, agenda eletrônica, *notebook*, *palmtop*, receptor, gravador, máquina de calcular, máquina fotográfica digital, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer modelo, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc. e, ainda, lápis, lapiseira (grafite), corretor líquido e/ou borracha. Tal infração poderá acarretar a eliminação sumária do candidato.
- O preenchimento das respostas da prova objetiva, de inteira responsabilidade do candidato, deverá ser feito com caneta esferográfica de tinta indelével de cor preta ou azul. **Não será permitida a troca da folha de respostas por erro do candidato.**
- O tempo disponível para a realização da prova é de **4 (quatro)** horas, já incluído o tempo para a marcação da folha de respostas da prova objetiva.
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas nas folhas de respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às suas respostas em qualquer outro meio que não seja o próprio caderno de provas.
- Somente após decorridas **duas horas** do início da prova você poderá retirar-se da sala de prova, contudo sem levar o caderno de provas.
- Somente no decorrer dos últimos **sessenta minutos** do período da prova, você poderá retirar-se da sala levando o caderno de provas.
- Ao terminar a prova, entregue a folha de respostas ao fiscal da sala e deixe o local de prova. Caso você se negue a entregar, será eliminado do concurso.
- A FGV realizará a coleta da impressão digital dos candidatos na folha de respostas.
- Os candidatos poderão ser submetidos a sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas. Ao sair da sala, ao término da prova, o candidato não poderá usar o sanitário.
- Os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados no dia **17/09/2013**, no endereço eletrônico www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/fps.
- O prazo para interposição de recursos contra os gabaritos preliminares será das 0h00min do dia **18/09/2013** até às 23h59min do dia **19/09/2013**, observado o horário oficial, no endereço www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/fps, por meio do Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso.

Língua Portuguesa

Texto 1

Até 73% dos erros cometidos em hospitais no país são evitáveis

Até 73% dos erros que acontecem dentro de hospitais brasileiros, como medicações trocadas ou operação de membros errados, poderiam ser evitados.

É o que apontam estudos da Fiocruz apresentados no QualiHosp (congresso de qualidade em serviços de saúde) e que ajudaram o Ministério da Saúde a criar novas normas de segurança hospitalar que passam a valer a partir de 2014.

As pesquisas, feitas em dois hospitais públicos do Rio, encontraram uma incidência média de 8,4% de eventos adversos, semelhante aos índices internacionais.

No Brasil, no entanto, é alto o índice de problemas evitáveis: de 66,7% a 73%. Em outros países, a incidência variou de 27% (França) a 51% (Austrália). Em números absolutos, isso significa que, em 2008, dos 11,1 milhões de internados no SUS, 563 mil foram vítimas de erros evitáveis.

Para Walter Mendes, pesquisador da Fiocruz e consultor do comitê do programa de segurança do paciente, embora haja limitações metodológicas ao extrapolar os resultados para o resto do país, os estudos indicam a magnitude do problema.

"É um quadro barra pesada. Nos países desenvolvidos, existem políticas de segurança bem consolidadas. Aqui estamos acordando com um pouco de atraso", diz ele.

(Cláudia Collucci. *Folha de São Paulo*, 29/07/2013.)

01

"Até 73% dos erros que acontecem dentro de hospitais brasileiros, como medicações trocadas ou operação de membros errados, poderiam ser evitados". Nesse segmento inicial do texto, o vocábulo como tem o valor de

- (A) exemplificação, equivalente a "por exemplo".
- (B) explicação, equivalente a "ou seja".
- (C) comparação, equivalente a "tal qual".
- (D) conclusão, equivalente a "portanto".
- (E) retificação, equivalente a "ou melhor".

02

O vocábulo "QualiHosp" foi formado por:

- (A) derivação sufixal, como "hospitalar".
- (B) parassíntese, como "anoitecer".
- (C) justaposição, como "passatempo".
- (D) aglutinação, como "planalto".
- (E) abreviação, como BNDES.

03

Assinale a alternativa que apresenta a consequência de maior valor provocada pelo estudo realizado pela Fiocruz.

- (A) Mostrou claramente a incompetência de nossa administração na saúde.
- (B) Demonstrou que os hospitais públicos são piores que os privados.
- (C) Provocou uma mudança nas normas de segurança hospitalar.
- (D) Localizou especificamente onde estão os maiores problemas.
- (E) Comprovou que nossa situação hospitalar é semelhante à de outros países.

04

"...novas normas de segurança hospitalar que passam a valer a partir de 2014". Com a expressão "passam a valer a partir de 2014", o autor quer mostrar que

- (A) as normas já existem, mas não são seguidas.
- (B) as normas só serão cobradas a partir de 2014.
- (C) as novas normas terão vigência a partir de 2014.
- (D) as novas normas foram implantadas há pouco tempo.
- (E) as novas normas nunca serão implantadas.

05

No início do quarto parágrafo está presente a conjunção "no entanto", de valor adversativo, que opõe os seguintes elementos do texto

- (A) índices semelhantes aos internacionais X alto índice de problemas evitáveis.
- (B) novas normas de segurança X a partir de 2014.
- (C) incidência média de 8,4% X índices internacionais.
- (D) eventos adversos X problemas evitáveis.
- (E) hospitais públicos do Rio X hospitais da França e da Austrália.

06

"Para Walter Mendes, pesquisador da Fiocruz e consultor do comitê do programa de segurança do paciente, embora haja limitações metodológicas ao extrapolar os resultados para o resto do país, os estudos indicam a magnitude do problema".

Nesse segmento do texto, o pesquisador aponta para uma possível falha da pesquisa, que é a

- (A) comparação inadequada.
- (B) amplitude descomunal.
- (C) conclusão inexpressiva.
- (D) generalização excessiva.
- (E) simplificação exagerada.

07

As duas primeiras vírgulas do segmento "Para Walter Mendes, pesquisador da Fiocruz e consultor do comitê do programa de segurança do paciente, embora haja limitações metodológicas..." se justificam porque

- (A) destacam um vocativo.
- (B) mostram um aposto.
- (C) indicam uma inversão da frase.
- (D) compõem uma enumeração.
- (E) separam orações.

08

A presença das palavras do pesquisador no texto indicam a seguinte função textual:

- (A) desmentir o que havia sido dito anteriormente.
- (B) defender os métodos utilizados na pesquisa.
- (C) desvalorizar os resultados apresentados.
- (D) dar credibilidade à pesquisa apresentada.
- (E) criticar alguns aspectos da pesquisa.

09

"É um quadro barra pesada. Nos países desenvolvidos, existem políticas de segurança bem consolidadas. Aqui estamos acordando com um pouco de atraso".

Nesse segmento do texto usam-se aspas para

- (A) destacar um elemento importante.
- (B) indicar que há erros gramaticais no segmento.
- (C) criticar o que foi dito pelo pesquisador.
- (D) mostrar que se trata de uma ironia.
- (E) marcar a fala de outra pessoa no texto.

10

A linguagem do pesquisador pode ser caracterizada como

- (A) formal
- (B) coloquial
- (C) regional
- (D) erudita
- (E) técnica

11

“É um quadro barra pesada. Nos países desenvolvidos, existem políticas de segurança bem consolidadas. Aqui estamos acordando com um pouco de atraso”.

Sobre os componentes desse segmento do texto, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A palavra “quadro” se refere ao resultado global da pesquisa.
- (B) A expressão “barra pesada” tem valor semântico negativo.
- (C) O termo “países desenvolvidos” não inclui o Brasil.
- (D) O termo “políticas de segurança” equivale a “políticas seguras”.
- (E) O adjetivo “consolidadas” se refere ao termo “políticas”.

12

“Para Walter Mendes, pesquisador da Fiocruz e consultor do comitê do programa de segurança do paciente, embora haja limitações metodológicas ao extrapolar os resultados para o resto do país...”.

Nesse segmento do texto o conectivo “embora” só **não** equivale semanticamente a

- (A) mesmo que
- (B) ainda que
- (C) apesar de
- (D) se bem que
- (E) assim que

13

Analisar a charge a seguir.



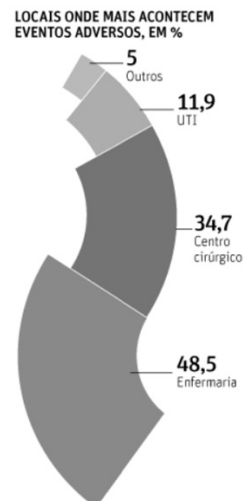
A partir da charge, analise as afirmativas a seguir.

- I. A comicidade da charge é criada a partir da polissemia do vocábulo “falta”.
- II. As reticências, ao final da fala da enfermeira, pretendem indicar que faltam ainda outras coisas, não mencionadas.
- III. O “caos”, no título da charge, é confirmado pela fala da enfermeira diante do problema apresentado pelo paciente.

Assinale:

- (A) se todas as afirmativas estiverem corretas.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (E) se apenas a afirmativa II estiver correta.

Analisar as informações a seguir e responder às questões 14 e 15.



PREVENÇÃO FALHA EM HOSPITAIS

PROPORÇÃO DE ERROS EVITÁVEIS (BRASIL), EM %

Infecção associada ao cuidado	24,62
Complicações cirúrgicas/anestésicas	20
Dano por atraso ou falha de tratamento	18,46
Úlcera de pressão	18,46
Complicações por punção venosa	7,69
Dano por queda	6,15
Dano por medicamento	4,62

INCIDÊNCIA E EVITABILIDADE

	Incidência, em %	Evitabilidade, em %
Austrália	16,6	51
Nova Zelândia	12,9	37
Inglaterra	10,8	48
Canadá	7,5	37
Dinamarca	14,5	40
França	9	27
Brasil	8,3*	73,3*

14

Analisando os dados onde acontecem eventos adversos, assinale a afirmativa correta.

- (A) As enfermarias são locais perigosos, já que aí ocorrem mais eventos adversos que em todos os outros locais reunidos.
- (B) Nas unidades de tratamento intensivo (UTI), o percentual de eventos adversos é menor em função de receber menor número de pacientes.
- (C) As autoridades encarregadas da gestão hospitalar devem dar especial atenção a todos os componentes das enfermarias.
- (D) O índice de eventos adversos catalogados como “outros” se refere a problemas de saúde não identificados.
- (E) Os centros cirúrgicos são os locais mais protegidos contra eventos adversos.

15

Observando-se o gráfico, vê-se que o maior problema constatado, em relação ao Brasil, é que

- (A) quanto maior a incidência, maior a evitabilidade.
- (B) quanto menor a incidência, menor a evitabilidade.
- (C) quanto maior a incidência, menor a evitabilidade.
- (D) a incidência é maior do que nos outros países citados.
- (E) a evitabilidade é maior, ainda que a incidência seja pequena.

Raciocínio Lógico-matemático

16

Considere a sequência infinita de letras que mantém sempre o mesmo padrão de repetição.

“DOESANGUEDOESANGUEDOESANGUEDOESAN...”

Nessa sequência, a posição 2013 é ocupada pela letra

- (A) S.
- (B) A.
- (C) N.
- (D) G.
- (E) U.

17

Em um depósito há apenas bolsas de sangue dos tipos sanguíneos A e O armazenadas em sequência conforme sugerido a seguir:

A2572, A2573, A2574, ..., A2821

O1878, O1879, O1880, ..., O2013

Sabe-se que cada uma das duas sequências segue a ordem dos números naturais sem faltas ou multiplicidades.

A quantidade de bolsas de sangue nesse depósito é

- (A) 384.
- (B) 385.
- (C) 386.
- (D) 387.
- (E) 388.

18

Um círculo de área igual a A metros quadrados tem uma circunferência de comprimento igual a P metros.

Um círculo cuja circunferência tem comprimento igual a $2P$ metros tem área, em metros quadrados, igual a

- (A) $A/4$.
- (B) $A/2$.
- (C) A .
- (D) $2A$.
- (E) $4A$.

19

“O volume total de sangue a ser doado não pode exceder 8 mL/kg de peso para as mulheres e 9 mL/kg de peso para os homens. O volume máximo admitido para uma doação é de 450 mL ± 50 mL, aos quais podem ser acrescidos até 30 mL para realização dos exames laboratoriais exigidos pelas leis e normas técnicas.”

(<http://www.prosangue.sp.gov.br/artigos/curiosidades>)

Um homem doou o volume máximo de sangue admitido, considerando a tolerância máxima e mais o volume para os exames laboratoriais.

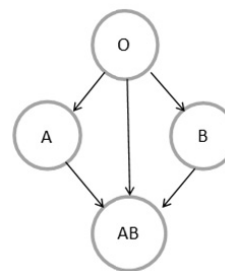
O peso mínimo desse homem, expresso pelo número inteiro mais próximo, é

- (A) 60 kg.
- (B) 59 kg.
- (C) 58 kg.
- (D) 57 kg.
- (E) 56 kg.

20

No sistema ABO de classificação de grupos sanguíneos, há quatro grupos sanguíneos: A, B, AB e O.

Considerando-se apenas a compatibilidade dos glóbulos vermelhos, característica desse sistema de classificação sanguínea, indivíduos com sangue de um determinado grupo sanguíneo podem doar para indivíduos do mesmo grupo. Além disso, a figura a seguir mostra a compatibilidade de glóbulos vermelhos entre doadores e receptores de grupos sanguíneos diferentes, onde as setas utilizadas partem de doadores e chegam a receptores.



Nas tabelas a seguir, cada S (sim) ou N (não) indica se um indivíduo do grupo sanguíneo da linha correspondente pode doar (S) ou não (N) sangue para um indivíduo do grupo sanguíneo da coluna correspondente.

A tabela que mostra corretamente as compatibilidades dos glóbulos vermelhos entre doadores e receptores é:

(A)

		RECEPTOR			
		O	A	B	AB
D O A D O R	O	S	S	S	S
	A	N	S	N	S
	B	N	N	S	S
	AB	N	N	N	S

(B)

		RECEPTOR			
		O	A	B	AB
D O A D O R	O	N	N	N	N
	A	S	N	S	N
	B	S	S	N	N
	AB	S	S	S	N

(C)

		RECEPTOR			
		O	A	B	AB
D O A D O R	O	S	N	N	N
	A	S	S	N	N
	B	S	N	S	N
	AB	S	N	N	S

(D)

		RECEPTOR			
		O	A	B	AB
D O A D O R	O	S	N	N	N
	A	N	S	N	N
	B	N	N	S	N
	AB	N	N	N	S

(E)

		RECEPTOR			
		O	A	B	AB
D O A D O R	O	S	S	S	S
	A	S	S	N	N
	B	S	N	S	N
	AB	S	N	N	S

21

“De cada 10 candidatas à doação de sangue que comparecem à Fundação Pró-Sangue, 8 estão aptas para doar e dois estão temporária ou definitivamente inaptos para doar.”

“Mulheres representam menos de 40% dos doadores de sangue.”

(<http://www.prosangue.sp.gov.br/artigos/curiosidades>)

Considere que 150 candidatas à doação de sangue compareceram à Fundação Pró-Sangue e que esse grupo tenha as características apresentadas acima.

Desse grupo, sobre as quantidades H (de homens) e M (de mulheres), aptos a doar sangue, conclui-se que

- (A) $M < 40$.
- (B) $H > 72$.
- (C) $H < 90$.
- (D) $60 < H < 72$.
- (E) $48 < M < 60$.

22

Em um conjunto de bolsas de sangue, se substituirmos 20 daquelas que contêm sangue com fator Rh– por outras 20 com fator Rh+, a quantidade de bolsas de sangue com fator Rh+ será o triplo da quantidade de bolsas de sangue com fator Rh–.

Por outro lado, se no conjunto original, substituirmos 10 bolsas de sangue com fator Rh+ por outras 10 com fator Rh–, a quantidade de bolsas de sangue com fator Rh+ será igual à quantidade de bolsas de sangue com fator Rh–.

A quantidade total de bolsas de sangue no conjunto original é

- (A) 90.
- (B) 100.
- (C) 110.
- (D) 120.
- (E) 130.

23

Em um armário só há bolsas de sangue dos tipos A e O, sendo que 55% são do tipo O.

Do total de bolsas no armário, 75% contêm sangue com fator Rh positivo.

Das bolsas de sangue com fator Rh positivo, 40% contêm sangue do tipo A.

Do total de bolsas no armário, a porcentagem das bolsas que contêm sangue do tipo O com fator Rh negativo é

- (A) 8%.
- (B) 10%.
- (C) 15%.
- (D) 20%.
- (E) 25%.

24

A negação lógica da sentença

“Se tenho dinheiro e estou de férias então viajo”

é:

- (A) Se não tenho dinheiro ou não estou de férias então não viajo.
- (B) Tenho dinheiro e estou de férias e não viajo.
- (C) Se não viajo então não tenho dinheiro ou não estou de férias.
- (D) Não tenho dinheiro nem estou de férias e viajo.
- (E) Se tenho dinheiro e estou de férias então não viajo.

25

Uma sentença logicamente equivalente à sentença

“Se durmo pouco e acordo cedo então não trabalho direito”

é

- (A) Se não durmo pouco ou não acordo cedo então trabalho direito.
- (B) Se não durmo pouco nem acordo cedo então trabalho direito.
- (C) Não durmo pouco ou não acordo cedo ou não trabalho direito.
- (D) Durmo pouco e acordo cedo e não trabalho direito.
- (E) Se não trabalho direito então durmo pouco e acordo cedo.

Noções de Informática

26

No que diz respeito aos componentes de um microcomputador, podem ser identificadas três categorias de dispositivos.

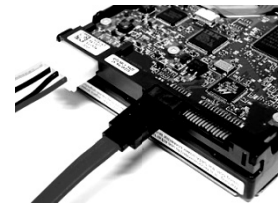
- I. Os que operam exclusivamente na saída de dados,
- II. Os que operam exclusivamente na entrada de dados,
- III. Os que operam tanto na entrada como na saída de dados, dependendo do momento de sua utilização no processamento.

Assinale a alternativa que indica um dispositivo enquadrado na categoria I.

- (A) *Scanner*.
- (B) *Pendrive*.
- (C) Disco rígido.
- (D) Impressora *laserjet*.
- (E) Impressora multifuncional.

27

Observe a figura a seguir, que ilustra um disco rígido SATA.



Uma funcionalidade desse dispositivo é

- (A) realizar, como função principal, o processamento de dados sendo um componente da CPU.
- (B) possuir o valor de 500GB como padrão para sua capacidade máxima de armazenamento.
- (C) possuir o valor de 100 Gbps como referência para a taxa de gravação de dados.
- (D) armazenar dados de forma temporária sendo um tipo de memória volátil.
- (E) utilizar conexão HDMI na integração aos microcomputadores.

28

No Word 2010 BR, o atalho de teclado Ctrl + T e o acionamento



do ícone devem ser utilizados, respectivamente, com as seguintes finalidades:

- (A) selecionar todo o texto e aumentar o tamanho da fonte.
- (B) selecionar todo o texto e diminuir o tamanho da fonte.
- (C) selecionar todo o texto e aplicar sobrescrito.
- (D) inserir uma tabela no texto e diminuir o tamanho da fonte.
- (E) inserir uma tabela no texto e aumentar o tamanho da fonte.

29

Na janela do Computador/Windows Explorer no Windows 7 BR, um funcionário da Fundação Pró-Sangue executou os procedimentos listados a seguir.

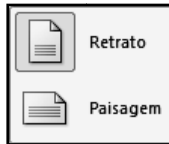
- I. Selecionou o arquivo DOADORES.XLS, armazenado na pasta C:\MOVIMENTO no disco rígido de um microcomputador e executou o atalho de teclado Ctrl + C.
- II. Selecionou a pasta E:\DIÁRIO em um *pendrive* conectado à mesma máquina e executou o atalho de teclado Ctrl + V.

O procedimento descrito gerou o seguinte resultado

- (A) copiou o arquivo DOADORES.XLS da pasta C:\MOVIMENTO para a Lixeira, sem gravá-lo na pasta E:\DIÁRIO.
- (B) moveu o arquivo DOADORES.XLS da pasta C:\MOVIMENTO para a Lixeira, sem gravá-lo na pasta E:\DIÁRIO.
- (C) excluiu o arquivo DOADORES.XLS da pasta C:\MOVIMENTO, mas gravou esse arquivo na pasta E:\DIÁRIO.
- (D) moveu o arquivo DOADORES.XLS da pasta C:\MOVIMENTO para a pasta E:\DIÁRIO.
- (E) copiou o arquivo DOADORES.XLS da pasta C:\MOVIMENTO para a pasta E:\DIÁRIO.

30

Observe a figura a seguir, do Word 2010 BR.



Os ícones acima são opções de configuração de documento, segundo o parâmetro


- (A) Exibição.
- (B) Design.
- (C) Orientação.
- (D) Estilo.
- (E) Formatação.

31

A figura a seguir ilustra o *site* de busca no *browser* Firefox Mozilla 22.0.



Esse *browser* oferece duas funcionalidades:

- O acionamento de uma tecla de função possibilita mostrar o ecrã inteiro, ou seja, o site corrente em tela inteira.
- O ícone  existente na tela do *browser*, deve ser usado com uma finalidade específica.

A tecla de função e a finalidade são, respectivamente,

- (A) F11 e Exibir todos os marcadores.
- (B) F7 e Exibir todos os marcadores.
- (C) F2 e Editar este marcador.
- (D) F7 e Editar este marcador.
- (E) F11 e Editar este marcador.

32

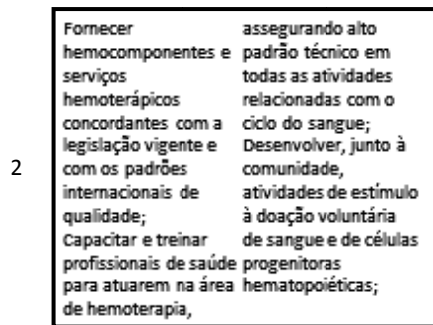
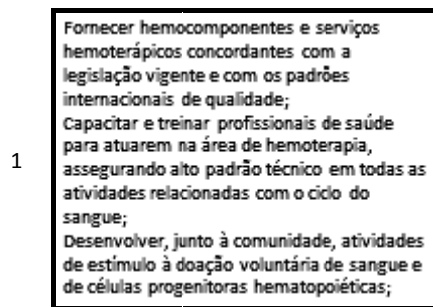
No sistema operacional Windows 7 BR, dois atalhos de teclado possibilitam o acesso concorrente e alternado a programas que estejam em execução em um microcomputador.

Esses atalhos são, respectivamente,

- (A) Alt + Tab e Alt + Esc.
- (B) Alt + Ins e Alt + Del.
- (C) Alt + F4 e Ctrl + F4.
- (D) Ctrl + Ins e Ctrl + Del.
- (E) Ctrl + Tab e Ctrl + Esc.

33

Na elaboração de uma apresentação no Powerpoint 2010 BR, o texto mostrado em (1) foi inserido em um *slide*. Posteriormente, esse texto foi configurado para uma modalidade de exibição que possibilita dividir o texto em duas colunas, mostrado em (2), por meio do acionamento de um ícone existente no *software*.

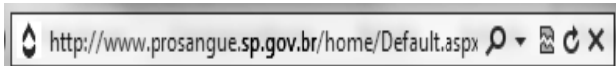


Assinale a alternativa que indica esse ícone.

- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

34

O Internet Explorer 9 BR disponibiliza diversas barras, entre seus recursos. Uma delas é mostrada abaixo, com destaque para a URL da Fundação Pró-Sangue.



Essa barra é denominada Barra de

- (A) Status.
- (B) Comandos.
- (C) Endereços.
- (D) Pesquisas.
- (E) Favoritos.

35

A planilha a seguir foi criada no Excel 2010 BR.

	A	B	C	D	E
1	2013 - FUNDAÇÃO PRÓ-SANGUE				
2					
3	INVENTÁRIO - MATERIAL				
4					
5			ESTOQUE		
6	#	DESCRIÇÃO	MÍNIMO	EXISTENTE	SITUAÇÃO
7	1	Pendrive 16 GB	10	20	OK
8	2	Imp. LaserJet	4	3	Repor
9	3	Scanner	1	1	Repor
10	4	Seringa descartável	10	13	OK
11	4	Esparradrapo - unid.	10	9	Repor

Nessa planilha, a mensagem mostrada na célula SITUAÇÃO em E7, E8, E9, E10 e E11, é decorrente de uma expressão que usa a função SE, baseada no critério a seguir.

- Se o estoque existente for maior que o estoque mínimo, será mostrada a mensagem "OK" e, caso contrário, "Repor".

Nessas condições, a expressão inserida na célula E9 foi:

- (A) =SE(D9<C9;"Repor";"OK")
- (B) =SE(D9<=C9;"OK";"Repor")
- (C) =SE(D9>=C9;"Repor";"OK")
- (D) =SE(D9<=C9;"Repor";"OK")
- (E) =SE(D9<C9;"OK";"Repor")

Legislação Institucional

36

Segundo o Estatuto da Fundação Pró-Sangue – Decreto Estadual n. 41.628/97, assinale a alternativa que indica uma competência específica do Conselho Curador.

- (A) Fixar o programa de atividades da Pró-Sangue para cada exercício, orientando a gestão administrativa quanto a planos de trabalho e utilização de recursos.
- (B) Elaborar o planejamento estratégico da organização, formulando diagnósticos, objetivos, planos e programas que contribuam para alcançar os resultados pretendidos.
- (C) Providenciar, com aprovação das autoridades do ensino superior, a criação de cursos de pós-graduação, no âmbito da hematologia e hemoterapia.
- (D) Implementar programas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, bem como um plano de carreira que garanta contínua formação profissional e ampliação das oportunidades de ascensão aos funcionários.
- (E) Tomar as providências para o registro de patentes referentes a novas realizações tecnológicas.

37

Relacione as expressões utilizadas pela Lei de Acesso à Informação – Lei Federal n. 12.527/11, com suas respectivas definições.

1. Disponibilidade
 2. Integridade
 3. Primariedade
 4. Autenticidade
- () Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema.
 - () Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados.
 - () Qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.
 - () Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino.

Assinale a alternativa que mostra a relação correta, de cima para baixo.

- (A) 3 – 1 – 4 – 2.
- (B) 2 – 3 – 1 – 4.
- (C) 4 – 1 – 2 – 3.
- (D) 1 – 4 – 3 – 2.
- (E) 4 – 1 – 3 – 2.

38

De acordo com o Regulamento Técnico de Procedimentos Hemoterápicos, aprovado pela Portaria MS 1.353/11, assinale a alternativa que indica o conceito de *doação autóloga*.

- (A) É a doação de sangue feita pelo próprio paciente para repor o estoque de hemocomponentes do serviço de hemoterapia.
- (B) É a doação de sangue que se realiza duas ou mais vezes no período de 12 meses por um mesmo indivíduo.
- (C) É a doação de sangue advinda do indivíduo que doa para atender à necessidade de um receptor determinado.
- (D) É a doação de sangue feita por pessoas que desejam manter o estoque de sangue do serviço de hemoterapia por motivos altruístas.
- (E) É a doação de sangue do próprio paciente para seu uso exclusivo.

39

Com relação aos princípios e diretrizes da Política Nacional de Sangue, Componentes e Hemoderivados, analise as afirmativas a seguir.

- I. Garantia de sigilo de informação sobre a origem e procedência do sangue, componentes e hemoderivados, bem como sobre o serviço de hemoterapia responsável pela origem destes.
- II. Utilização da doação voluntária do sangue, devendo o poder público estimulá-la como ato relevante de solidariedade humana e compromisso social, sendo permitida a remuneração do doador de sangue somente em casos excepcionais de calamidade pública, nos termos das condições estabelecidas pela legislação do SUS.
- III. Permissão de remuneração dos custos dos insumos, reagentes, materiais descartáveis e da mão-de-obra especializada, inclusive honorários médicos, na forma regulamentada por lei e pelas Normas Técnicas do Ministério da Saúde.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa I estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (C) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.

40

Com relação ao Regulamento Sanitário para *serviços que desenvolvem atividades relacionadas ao ciclo produtivo do sangue humano e componentes e procedimentos transfusionais* da ANVISA, analise as afirmativas a seguir.

- I. Os serviços de hemoterapia, a depender de seu nível de complexidade, devem estar sob responsabilidade técnica de profissional médico ou de enfermeiro de nível superior, em ambos os casos, especialistas em hemoterapia ou hematologia, que responderão pelas atividades executadas pelo serviço.
- II. Os serviços de hemoterapia devem possuir projeto arquitetônico aprovado pelo órgão de vigilância sanitária competente.
- III. É vedada a terceirização dos serviços relacionados ao ciclo produtivo do sangue humano e aos procedimentos transfusionais.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

Conhecimentos Específicos

41

A sigla DDD significa

- (A) Discagem Direta à Distância.
- (B) Discagem Domiciliar Direta.
- (C) Destino Direto à Distância.
- (D) Destino Domiciliar Discado.
- (E) Destino Domiciliar à Distância.

42

Para fazer uma ligação interurbana, você deve discar

- (A) Código da Operadora + Código DDD da localidade de destino + número do telefone.
- (B) 9 + Código DDD da localidade de destino + Código da operadora + número do telefone.
- (C) 0 + Código DDD da localidade de destino + número do telefone.
- (D) 0 + Código da Operadora + Código DDD da localidade de destino + número do telefone.
- (E) Código da operadora + 9 + Código DDD da localidade de destino + número do telefone.

43

Você está em seu trabalho como telefonista da Fundação Pró-Sangue e vai atender uma ligação externa.

Você deve dizer para o interlocutor

- (A) — *Alô?*
- (B) — *Bom dia, quer falar com quem?*
- (C) — *Fundação Pró-sangue, bom dia.*
- (D) — *Fundação.*
- (E) — *O que deseja?*

44

A respeito de PABX, analise as afirmativas a seguir.

- I. PABX é uma sigla em inglês que, traduzida, significa Troca Automática de Ramais Privados, de modo que a comutação entre transferência das ligações internas e externas acontece sem a intervenção de um operador ou da telefonista.
- II. Os PABX analógicos são equipamentos com circuitos e componentes analógicos, projetados para receber linhas fixas convencionais através das operadoras de telefonia fixa. Sua utilização é básica, com alguns recursos como bloqueio de ligação a cobrar e senha para ramais.
- III. Os PABX digitais melhoram significativamente a qualidade das ligações, eliminando ruídos e aumentando o volume do áudio, e dispõem de DDR (discagem direta ramal) e entroncamento E1 (tronco digital).

Assinale:

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa III estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

45

Você é telefonista de uma empresa. Portanto, você é uma espécie de *“cartão de visita”*, pois é a primeira pessoa a manter contato com o público que procura a empresa por telefone. Assim, seu modo de falar e de agir vão contribuir decididamente para a imagem da empresa.

Tendo isso em mente, ao receber uma chamada telefônica externa,

- I. você deve manter sempre a calma e responder com paciência a todas as demandas do público.
- II. você deve mostrar simpatia e tratar quem está do outro lado da linha como uma pessoa especial.
- III. você deve responder, se a pessoa está sendo um pouco grosseira, no mesmo tom, interrompendo-a bruscamente.

Assinale:

- (A) se somente a afirmativa II estiver correta.
- (B) se somente a afirmativa III estiver correta.
- (C) se somente as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

46

Com relação ao trato com o público, analise as afirmativas a seguir.

- I. Você pode e deve sempre usar gírias e palavras que denotem intimidade. Ex: *“Querida, vamos resolver esse caso rapidinho”*.
- II. Você não deve abrir mão da formalidade. Exemplo: *“Por favor, aguarde um instante, senhor, vou transferir a ligação”*.
- III. Você deve falar rapidamente e tentar abreviar ao máximo seu tempo de contato com o usuário.

Assinale:

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

47

Como telefonista, eventualmente você terá de conhecer detalhes sobre o assunto a ser tratado por alguém da empresa e uma pessoa externa à empresa ou mesmo entre duas pessoas da empresa.

Nessa situação, a atitude correta é

- (A) contar o assunto aos amigos e colegas mais íntimos para tentar entender como você pode se beneficiar com a informação que detém.
- (B) comentar o assunto com os amigos e colegas mais íntimos para tentar entender de que forma você pode ajudar a empresa.
- (C) contar o assunto aos colegas apenas se ele envolver alguém que você julga ser uma pessoa danosa a seus interesses ou aos interesses da empresa.
- (D) apresentar o assunto com detalhes a seu superior se você tiver certeza de que o assunto interessa a ele.
- (E) manter sigilo absoluto acerca do tema, pois as informações pertencem apenas às pessoas envolvidas e a quebra de sigilo fere os princípios éticos e é falta muito grave.

48

Os códigos DDD das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília são, respectivamente,

- (A) 11, 21 e 61
- (B) 21, 31 e 41
- (C) 11, 22 e 61
- (D) 12, 22 e 41
- (E) 15, 16 e 17

49

Para se fazer uma ligação para uma cidade de outro estado e a cobrar deve-se discar

- (A) Código da prestadora + Código DDD destino + Número de telefone.
- (B) 9 + Código da prestadora + Código DDD destino + Número de telefone.
- (C) 90 + Código da prestadora + Código DDD destino + Número de telefone.
- (D) 09 + Código da prestadora + Código DDD destino + Número de telefone.
- (E) 9 + Código DDD destino + Número de telefone.

50

Em relação aos equipamentos PABX, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) Um PABX é um centro de distribuição telefônica que faz troca automática de ramais privados.
- (B) Os equipamentos PABX permitem efetuar ligações entre telefones internos sem intervenção manual ou ainda telefonar e receber telefonemas da rede externa (geralmente pública) e, por isso, são importantes equipamentos em ambientes corporativos.
- (C) Os equipamentos PABX são elementos de controle dos usuários de ramais, podendo gerenciar permissões de uso individuais ou por grupo.
- (D) Os equipamentos PABX são usados principalmente por empresas que têm como atividade o fornecimento de serviços telefônicos ao público em geral.
- (E) Os equipamentos PABX são centrais telefônicas nas quais chegam as linhas da rede pública e das quais saem os ramais para os usuários.

51

O significado de DDR é

- (A) Discagem Direta Regional.
- (B) Discagem Doméstica Regional.
- (C) Deslocamento Doméstico por Ramal.
- (D) Discagem Direta a Ramal.
- (E) Deslocamento Direto Retificado.

52

Em uma rede privada de comutação telefônica, *tronco* é

- (A) a conexão entre dois ramais internos.
- (B) a linha conectada à central pública.
- (C) o equipamento central onde se conectam os ramais.
- (D) a rede de conexões de um PBX ou PABX.
- (E) a rede interna de conexões preferenciais.

53

Em relação ao *tronco*, analise as afirmativas a seguir.

- I. É o canal que permite à central privada realizar ligações externas.
- II. Permite que uma ligação seja comutada para um dos ramais.
- III. Engloba todas as interconexões entre centrais seja por cabos metálicos, por fibra óptica ou por *links* de rádio ou satélite.

Assinale

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

54

“O número de troncos sempre será _____ que o de ramais, visto que um dos objetivos do PABX é _____ a ocupação das linhas telefônicas de um local.”

Assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas do fragmento acima.

- (A) menor / maximizar
- (B) maior / maximizar
- (C) menor / racionalizar
- (D) maior / racionalizar
- (E) maior / minimizar

55

Em relação à DDR, analise as afirmativas a seguir.

- I. Consiste na discagem com intervenção da operadora / telefonista a um ramal de um PABX.
- II. Se viabilizou devido à automação dos sistemas de telefonia e à popularização das centrais privadas automáticas conectadas diretamente à RTP.
- III. É realizada com a utilização do protocolo de sinalização multifrequencial compélida.

Assinale:

- (A) se apenas a afirmativa III estiver correta.
- (B) se apenas as afirmativas I e III estiverem corretas.
- (C) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (D) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

56

Sobre as atividades cotidianas do cargo de telefonista, avalie as afirmativas a seguir.

- I. Deve confeccionar e atualizar a agenda de números telefônicos de interesse do órgão, classificando-os para facilitar o trabalho de consulta.
- II. Deve prestar informações aos usuários sobre as unidades da organização, número de telefone e serviços correspondentes.
- III. Deve controlar as ligações interurbanas do órgão, registrando em formulário próprio a data, local e nome do solicitante para fins de controle.

Assinale:

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

57

Em relação à quantidade de linhas e ao plano de numeração interno de um PABX, analise as afirmativas a seguir.

- I. O número de telefone interno não possui o mesmo formato (número de dígitos) que um número de telefone convencional e tem, em geral, 3 ou 4 dígitos.
- II. O número de telefone interno depende do plano de numeração interno do PABX.
- III. Uma empresa só pode contar com os recursos de um PABX se possuir, no mínimo, duas linhas telefônicas.

Assinale

- (A) se apenas a afirmativa I estiver correta.
- (B) se apenas a afirmativa II estiver correta.
- (C) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (D) se apenas as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

58

Uma função muito importante que em geral encontramos num PABX é o SIGA-ME. Em relação ao SIGA-ME é correto afirmar que

- (A) permite que um usuário, ao se ausentar do local de trabalho, passe a receber suas ligações em outro ramal.
- (B) permite reunir um ou mais ramais ou linhas em uma mesma chamada.
- (C) bloqueia o uso de um ramal para ligações externas quando o usuário se ausenta.
- (D) transforma o ramal num *Call Center* e permite tarificação.
- (E) significa Sistema Interno de Gestão Automática por Mediador Externo.

59

O telefonista é um elo de ligação entre o público externo e o interno. Assim, é muito importante que o telefonista trate a todos, seja público externo seja interno, com os seguintes atributos, **à exceção de um**. Assinale-o.

- (A) Educação.
- (B) Superficialidade.
- (C) Cordialidade.
- (D) Atenção.
- (E) Simpatia.

60

Os equipamentos a seguir listados são em geral necessários ao trabalho do telefonista, **à exceção de um**. Assinale-o.

- (A) Listas telefônicas atualizadas.
- (B) Bloco de anotações, lápis e caneta.
- (C) Relação dos ramais.
- (D) Calculadora científica.
- (E) Livro de registros.

Realização

 **FGV PROJETOS**