



**Concurso para Emprego Público**  
REF. EDITAL N° 03/2015 - NÍVEL MÉDIO - TARDE

**CARGO:**

ASSISTENTE EM SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE - 150 HORAS POR MÊS

**TELEFONISTA**

Nome do Candidato \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

**Instruções**

1. Na sua Folha de Respostas, confira seu nome, o número do seu documento e o número de sua inscrição. Além disso, não se esqueça de conferir seu Caderno de Questões quanto a falhas de impressão e de numeração, e se o curso corresponde àquele para o qual você se inscreveu. Preencha os campos destinados à assinatura e ao número de inscrição. Qualquer divergência comunique ao fiscal.
2. O único documento válido para avaliação da prova é a Folha de Respostas. Só é permitido o uso de caneta esferográfica **transparente** de cor azul ou preta para o preenchimento da Folha de Respostas, que deve ser realizado da seguinte maneira: ■■
3. O prazo de realização da prova é de 4 (quatro) horas, incluindo a marcação da Folha de Respostas. Após 60 (sessenta) minutos do início da prova, o candidato estará liberado para utilizar o sanitário ou deixar definitivamente o local de aplicação. Os 3 (três) últimos candidatos só poderão retirar-se da sala juntos.
4. Ao término de sua prova, comunique ao fiscal, devolvendo-lhe a Folha de Respostas devidamente preenchida e assinada. Somente será possível levar o caderno de questões após decorridas 4h (quatro) do início da prova, sendo necessário, obrigatoriamente, devolver ao fiscal a Folha de Respostas.
5. As provas e os gabaritos preliminares estarão disponíveis no site da AOCP – [www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br) – no dia posterior à aplicação da prova.
6. Implicará na eliminação do candidato, caso, durante a realização das provas, qualquer equipamento eletrônico venha emitir ruídos, mesmo que devidamente acondicionado no **envelope de guarda de pertences**. O NÃO cumprimento a qualquer uma das determinações constantes em Edital, no presente Caderno ou na Folha de Respostas, incorrerá na eliminação do candidato.

**Atenção**

O Caderno de questões possui 40 (quarenta) questões objetivas, numeradas sequencialmente, de acordo com o exposto no quadro a seguir:

MATÉRIA	QUESTÕES
Língua Portuguesa	01 a 10
Informática	11 a 15
Política de Saúde	16 a 25
Conhecimentos Específicos	26 a 40

**Prefeitura Municipal de Uberlândia**  
**Fundação Saúde do Município de Uberlândia**

Questão	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Resp.																					

Questão	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
Resp.																					

O gabarito oficial preliminar e o caderno de questões da prova objetiva estarão disponíveis no endereço eletrônico [www.aocp.com.br](http://www.aocp.com.br) no dia seguinte à aplicação da prova.

**Mulheres cuidam mais da saúde do que homens**

Segundo pesquisa, 71,2% dos entrevistados pelo IBGE haviam se consultado com um médico pelo menos uma vez no último ano. Entre elas, o índice foi de 78% - contra 63,9% deles.

As mulheres brasileiras vão mais ao médico do que os homens. É o que mostra uma pesquisa divulgada nesta terça-feira, realizada em conjunto entre o Ministério da Saúde e o IBGE. A publicação revelou que 71,2% dos entrevistados haviam se consultado pelo menos uma vez nos 12 meses anteriores à entrevista. Entre as mulheres, o índice foi de 78%, contra 63,9% dos homens.

Elas também são mais aplicadas nos cuidados com os dentes: 47,3% das brasileiras disseram terem ido ao dentista uma vez nos 12 meses anteriores, ante 41,3% dos homens. A diferença também aparece na questão da higiene bucal: 91,5% do público feminino pesquisado respondeu que escova os dentes duas vezes ao dia, ao passo que a taxa foi de 86,5% no masculino.

A pesquisa também investigou o atendimento nos serviços de saúde, público e privado. De acordo com os resultados, 71% da população brasileira procura estabelecimentos públicos de saúde para atendimento. Destes, 47,9% afirmaram que utilizam as Unidades Básicas de Saúde como principal porta de entrada para atendimento no Sistema Único de Saúde (SUS).

Além disso, o levantamento mostrou ainda que os serviços públicos mais procurados depois das Unidades Básicas de Saúde são os de emergência, como as Unidades de Pronto Atendimento Público - com 11,3% da população - e hospitais e serviços especializados como ambulatórios, com 10,1% da população. Já os consultórios e clínicas particulares atraem 20,6% dos brasileiros e as emergências privadas são procuradas por 4,9% deles.

A Pesquisa Nacional de Saúde coletou informações em 64 000 residências brasileiras em 1 600 municípios entre agosto de 2013 e fevereiro de 2014.

(Com Estádio Conteúdo) Adaptado de: < <http://veja.abril.com.br/noticia/saude/mulheres-cuidam-mais-da-saude-do-que-homens>> Acesso em 06 jun. 2015.

**QUESTÃO 01**

Em relação ao texto, assinale a alternativa correta.

- (A) Segundo pesquisa, embora as mulheres se preocupem mais, de modo geral, com a saúde, os homens dedicam-se mais aos cuidados com os dentes.

- (B) Os homens vão menos a consultórios médicos, pois cuidam mais da saúde no dia a dia.
- (C) Enquanto a maioria das mulheres escova os dentes duas vezes ao dia, os homens escovam três.
- (D) Estudos revelam que as mulheres preocupam-se mais que os homens, em relação à saúde e à higiene bucal.
- (E) De acordo com a publicação, 100% dos brasileiros foram ao médico nos últimos 12 meses.

**QUESTÃO 02**

Em relação ao atendimento nos serviços de saúde, é correto afirmar que

- (A) a população brasileira procura mais a rede privada de assistência à saúde do que a pública.
- (B) o estudo realizado mostrou que os serviços de saúde mais procurados são os de emergência.
- (C) em relação à rede privada de assistência à saúde os serviços mais procurados são os ambulatoriais.
- (D) a procura pelos serviços de emergência na rede privada é inexistente no Brasil.
- (E) a pesquisa demonstrou que a maioria dos brasileiros procura estabelecimentos públicos de saúde e os mais procurados são as unidades básicas de saúde.

**QUESTÃO 03**

No excerto “As mulheres brasileiras vão mais ao médico do que os homens.”, os termos em destaque expressam

- (A) alternância.
- (B) hipótese.
- (C) comparação.
- (D) explicação.
- (E) oposição.

**QUESTÃO 04**

No excerto “[...] 71,2% dos entrevistados haviam se consultado pelo menos uma vez nos 12 meses anteriores à entrevista [...]”, o acento grave foi utilizado

- (A) inadequadamente, pois a palavra “anteriores” está no plural.
- (B) para indicar a contração da preposição “a” com o artigo “a”.
- (C) para mostrar que o “a” é uma palavra tônica.
- (D) inadequadamente, pois o correto seria “ao”.
- (E) para indicar que a palavra tem timbre aberto.

**QUESTÃO 05**

No excerto “Além disso, o levantamento mostrou ainda que os serviços públicos [...]”, a expressão em destaque pode ser substituída, sem que haja mudança de sentido, por

- (A) por esse motivo.
- (B) por isso.
- (C) portanto.
- (D) ademais.
- (E) todavia.

**QUESTÃO 06**

Assinale a alternativa que apresenta um sinônimo para a palavra destacada em: “A Pesquisa Nacional de Saúde coletou informações [...]”.

- (A) Reprimiu.
- (B) Repeliu.
- (C) Recolheu.
- (D) Atribuiu.
- (E) Expeliu.

**QUESTÃO 07**

No excerto “Entre as mulheres, o índice foi de 78%, contra 63,9% dos homens.”, a expressão em destaque exerce a função de

- (A) sujeito.
- (B) predicado.
- (C) agente da passiva.
- (D) objeto direto.
- (E) objeto indireto.

**QUESTÃO 08**

Em “A pesquisa também investigou o atendimento nos serviços de saúde [...]”, há um verbo

- (A) de ligação.
- (B) bitransitivo.
- (C) intransitivo.
- (D) transitivo direto.
- (E) transitivo indireto.

**QUESTÃO 09**

No excerto “[...] 91,5% do público feminino pesquisado respondeu que escova os dentes duas vezes ao dia [...]”, o termo em destaque foi utilizado para introduzir uma oração

- (A) coordenada.
- (B) subordinada adjetiva.
- (C) subordinada objetiva direta.
- (D) subordinada adverbial causal.
- (E) subordinada adverbial explicativa.

**QUESTÃO 10**

Assinale a alternativa correta em relação à grafia das palavras.

- (A) capatas – capaz.
- (B) capaz – freguês.
- (C) burguêz – embriaguês.
- (D) embriaguez – capatas.
- (E) estupidez – freguêz.

**INFORMÁTICA****QUESTÃO 11**

Considerando o MS-WORD 2007 em sua instalação padrão, assinale a alternativa que apresenta o recurso que permite a visualização de um “plano de fundo quadriculado”, que pode ser usado para alinhar os objetos do documento.



- (A) Eixo X, Y.
- (B) Linhas de Grade.
- (C) Quadricular.
- (D) Matriz.
- (E) Riscar.

**QUESTÃO 12**

Assinale a alternativa que apresenta um tipo de memória PRIMÁRIA existente nos Computadores Pessoais.

- (A) SPICE.
- (B) TMEM.
- (C) RAM.
- (D) PLEX.
- (E) EXA.

**QUESTÃO 13**

Considerando o MS-EXCEL 2007, versão português, e a planilha a seguir, assinale a alternativa que apresenta o valor correto que será exibido após a execução da seguinte fórmula:

$$=B2*C1+B3$$

	A	B	C	D
1	3	5		
2	1	2	3	
3		10	9	
4				

- (A) 0.
- (B) 3.
- (C) 5.
- (D) 10.
- (E) 15.

**QUESTÃO 14**

Considerando a Área de Trabalho do sistema operacional Windows XP, em sua instalação padrão, assinale a alternativa correta.

- (A) A hora atual do sistema é exibida na barra de tarefas.
- (B) O menu iniciar fica localizado no topo do desktop.
- (C) O ícone da Lixeira não pode ser visualizado.
- (D) O papel de parede não pode ser alterado por uma imagem pessoal.
- (E) O canto superior direito exibe o fuso horário mundial.

**QUESTÃO 15**

Acerca dos termos utilizados na internet, quando baixa-se um arquivo, realiza-se

- (A) uma desfragmentação de disco.
- (B) uma compactação em seu tamanho físico.
- (C) uma compactação em seu tamanho lógico.
- (D) um UPLOAD.
- (E) um DOWNLOAD.

**POLÍTICA DE SAÚDE****QUESTÃO 16**

Em relação às normas nacionais de regulação das ações e serviços de saúde, assinale a alternativa correta.

- (A) À direção nacional do Sistema Único da Saúde (SUS), compete gerir laboratórios públicos de saúde e hemocentros.
- (B) As ações e serviços de saúde, executados pelo Sistema Único de Saúde, serão organizados de forma regionalizada e hierarquizada em níveis de complexidade crescente.
- (C) O dever do Estado de garantir a saúde substitui e torna desnecessária a atuação das empresas e da sociedade.
- (D) No nível federal, o SUS poderá organizar-se em distritos, de forma a integrar e articular recursos, técnicas e práticas voltadas para a cobertura total das ações de saúde.
- (E) A articulação das políticas e programas de saúde, a cargo das comissões intersetoriais, não lhes institui competência sobre ciência e tecnologia.

**QUESTÃO 17**

A Portaria nº 1.820/2009, do Ministério da Saúde, trata dos direitos dos usuários da saúde. Referente a essa matéria, assinale a alternativa correta.

- (A) As receitas e prescrições terapêuticas devem conter resumo da história clínica, possíveis diagnósticos, tratamento realizado, evolução e identificação da unidade de saúde que recebeu a pessoa.
- (B) É direito da pessoa ter atendimento adequado, com qualidade e no tempo certo, o que não implica na necessidade de garantia de continuidade do tratamento.
- (C) Nas situações de urgência e emergência, o recebimento e tratamento do paciente dependerá da ordem de apresentação, a ser analisada pelas centrais de regulação.
- (D) Os usuários da saúde terão o acesso à anestesia, bem como a medicações e procedimentos que possam aliviar a dor e o sofrimento.
- (E) O acesso à saúde será prestado exclusivamente nos serviços de Atenção Básica integrados por centros de saúde, postos de saúde, unidades de saúde da família e unidades básicas de saúde ou similares mais próximos da casa do paciente.

**QUESTÃO 18**

**No tocante aos instrumentos de democratização da gestão e do controle da saúde, assinale a alternativa correta.**

- (A) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde serão destinados, pelo menos setenta e cinco por cento, aos Municípios, afetando-se o restante aos Estados.
- (B) As Conferências de Saúde e os Conselhos de Saúde terão sua organização e normas de funcionamento definidas em regimento estipulado pelo Ministério da Saúde.
- (C) Os recursos do Fundo Nacional de Saúde alocados como cobertura das ações e serviços de saúde a serem implementados pelos Municípios, Estados e Distrito Federal serão destinados tão somente à cobertura de assistência básica em saúde e obstetrícia.
- (D) A Conferência de Saúde reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos vários segmentos sociais.
- (E) A representação dos usuários nos Conselhos de Saúde e Conferências será majoritária e preferencial em relação ao conjunto dos demais segmentos.

**QUESTÃO 19**

**Em relação às disposições da Lei Complementar Municipal nº 558/2013, que organiza a FUNDASUS, assinale a alternativa correta.**

- (A) Não constitui competência da FUNDASUS apoiar a execução de planos estratégicos de ação desenvolvidos no âmbito do Sistema Único de Saúde.
- (B) Gerar conhecimento em pesquisas básicas, clínicas e aplicadas no âmbito de atuação do Sistema Único de Saúde integra a competência da FUNDASUS.
- (C) A FUNDASUS tem patrimônio e receita dependentes da Secretaria Municipal de Saúde, a quem caberá a sua gestão orçamentária e financeira, e executará as diretrizes do Sistema Único de Saúde.
- (D) O Conselho Fiscal da FUNDASUS será presidido pelo membro eleito pelos servidores municipais da saúde.
- (E) Compete à FUNDASUS atuar de forma integrada com a rede regional de saúde, podendo firmar convênios, contratos, pactos e atuar de forma consorciada, independentemente de sua compatibilidade com o contrato organizativo de ação pública de saúde, previsto no inciso II, do artigo 2º, do Decreto Federal nº 7.508/2011.

**QUESTÃO 20**

**A Constituição Federal estabelece a organização da saúde, no âmbito da seguridade social. Em relação a tais disposições, assinale a alternativa correta.**

- (A) A União aplicará, anualmente, o mínimo de 10% da receita corrente líquida do respectivo exercício financeiro em ações e serviços públicos de saúde.
- (B) Os gestores locais do Sistema Único de Saúde poderão admitir agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias por meio de contratação direta.
- (C) Compete ao Sistema Único de Saúde colaborar na proteção do meio ambiente, exceto o do trabalho.
- (D) Ao Sistema Único de Saúde, compete executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador.
- (E) Está excluído do escopo do SUS controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde.

**QUESTÃO 21**

**Referente à legislação nacional de organização dos serviços públicos de saúde, assinale a alternativa correta.**

- (A) Constituirão despesas com ações e serviços públicos de saúde, para fins de apuração dos percentuais mínimos de que trata Lei Complementar nº 141/2012, aquelas decorrentes de ações de assistência social.
- (B) Quanto à movimentação dos recursos da União, pode-se afirmar que os recursos destinados a investimentos terão sua programação realizada anualmente.
- (C) Constituirão despesas com ações e serviços públicos de saúde, para fins de apuração dos percentuais mínimos de que trata a Lei Complementar nº 141/2012, aquelas decorrentes de pagamento de aposentadorias e pensões, desde que relativas aos servidores da saúde.
- (D) O rateio dos recursos dos Estados transferidos aos Municípios para ações e serviços públicos de saúde será realizado segundo o critério de área territorial e produção local de riqueza.
- (E) O processo de planejamento e orçamento da saúde será descendente e deverá determinar as necessidades de saúde da população em cada região, com base no perfil epidemiológico, demográfico e socioeconômico, para definir as metas anuais de atenção integral à saúde e estimar os respectivos custos.

**QUESTÃO 22**

**Em relação à organização do Sistema Único de Saúde (SUS), o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, assinale a alternativa correta.**

- (A) O Conselho Municipal de Saúde estabelecerá as diretrizes a serem observadas na elaboração dos planos de saúde, de acordo com as características epidemiológicas e da organização de serviços nos entes federativos e nas Regiões de Saúde.
- (B) Mapa da Saúde é o espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de Municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde.
- (C) A União determinará as responsabilidades dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação ao rol de ações e serviços constantes da Relação Nacional de Ações e Serviços de Saúde.
- (D) Ao usuário, será assegurada a continuidade do cuidado em saúde, em todas as suas modalidades, nos serviços, hospitais e em outras unidades integrantes da rede de atenção da respectiva região.
- (E) O acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde se restringe às Portas de Entrada do SUS.

**QUESTÃO 23**

**Acerca das disposições da Norma Operacional da Assistência à Saúde, assinale a alternativa correta.**

- (A) O Plano Diretor de Regionalização deverá ser elaborado na perspectiva de garantir o acesso restrito dos cidadãos residentes naquele Município aos serviços necessários à resolução de seus problemas de saúde.
- (B) As secretarias de saúde dos municípios deverão encaminhar ao Ministério da Saúde uma versão consolidada da Programação Pactuada e Integrada, conforme definido em Portaria do Ministério da Saúde.
- (C) A garantia de acesso aos procedimentos de alta complexidade é de responsabilidade solidária entre o Ministério da Saúde e as Secretarias de Saúde dos municípios.
- (D) O Plano Diretor de Regionalização deverá ser elaborado na perspectiva de garantir o acesso dos cidadãos ao tratamento das intercorrências mais comuns na infância.
- (E) A garantia do atendimento à população referenciada será objeto de um Termo de Compromisso para Garantia de Acesso a ser assinado pelo Ministério da Saúde e pela

Secretaria de Saúde do Estado, quando o município-sede de módulo ou município-polo estiver em Gestão Plena.

**QUESTÃO 24**

**No tocante às disposições da Constituição Federal a respeito do Sistema Único de Saúde, assinale a alternativa correta.**

- (A) O Sistema Único de Saúde será financiado somente com recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo vedada a adoção de outras fontes.
- (B) As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada, não constituindo, porém, um sistema único.
- (C) A lei disporá sobre as condições e os requisitos que facilitem a remoção de órgãos, tecidos e substâncias humanas para fins de transplante, pesquisa e tratamento, bem como a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados, sendo vedado todo tipo de comercialização.
- (D) As instituições privadas não poderão participar, em nenhuma hipótese, do Sistema Único de Saúde.
- (E) É vedada, sem exceção, a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no país.

**QUESTÃO 25**

**Nos termos das disposições da Portaria nº 399/2006-MS, que institui o Pacto pela Saúde, assinale a alternativa correta.**

- (A) A ação estratégica de Atenção Diferenciada na Internação visa valorizar o efeito favorável do ambiente familiar no processo de recuperação de pacientes idosos e os benefícios adicionais para o cidadão e o sistema de saúde.
- (B) A elaboração da Política Nacional de Promoção da Saúde deve dar ênfase na adoção de hábitos saudáveis por parte da população brasileira.
- (C) Os Pactos pela Vida são instâncias de pactuação e deliberação para a realização dos pactos intraestaduais e a definição de modelos organizacionais, a partir de diretrizes e normas pactuadas na Comissão Intergestores Tripartite.
- (D) O Pacto pela Vida está constituído por um conjunto de compromissos sanitários, expressos em objetivos de processos e resultados e derivados da análise da situação de saúde do país e das prioridades definidas diretamente pelo governo federal, para vincular os governos estaduais e municipais.
- (E) Para efeitos do Pacto pela Vida, será considerada idosa a pessoa com 65 anos ou mais.

**QUESTÃO 26**

**A telefonia como instrumento do atendimento é muito importante, mesmo que nos dias atuais hajam outros meios rápidos de comunicação. O instrumento de trabalho mais importante para o telefonista é sua voz. Por esta razão, a dicção,**

- (A) é a utilização das palavras com carisma e equilíbrio, para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.
- (B) é a utilização das palavras com coerência e coesão, para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.
- (C) é a utilização das palavras com carisma e coesão, para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.
- (D) é a utilização das palavras com equilíbrio e coesão, para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.
- (E) é a utilização das palavras com coerência e ritmo, para que a mensagem tenha organização, evitando possíveis erros de interpretação por parte do cliente.

**QUESTÃO 27**

**Sobre o profissionalismo, o profissional telefonista deve observar seu comportamento e**

- (A) utilizar sempre uma linguagem informal, privilegiando uma comunicação que transmita desrespeito e seriedade.
- (B) utilizar sempre uma linguagem informal, privilegiando uma comunicação que não transmita respeito e seriedade.
- (C) utilizar sempre de uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade.
- (D) utilizar sempre brincadeiras, gírias e intimidades, pois assim o profissional estará gerando uma imagem positiva de si mesmo, devido ao profissionalismo demonstrado.
- (E) utilizar sempre brincadeiras, gírias e intimidades, pois assim o profissional estará gerando uma imagem positiva de si mesmo, devido à descontração demonstrada.

**QUESTÃO 28**

**O telefonista deve sanar dúvidas, encaminhar ligações a outros departamentos, dentre outras atividades. É correto afirmar que esse profissional**

- (A) transmite, mas não recebe mensagens, manejando equipamentos de telecomunicações.
- (B) não transmite, mas recebe mensagens, manejando equipamentos de telecomunicações.
- (C) transmite e recebe mensagens, manejando equipamentos de telecomunicações.
- (D) transmite e não recebe mensagens, operando equipamentos teleimpressores e telex.
- (E) não transmite e recebe mensagens, operando equipamentos teleimpressores e telex.

**QUESTÃO 29**

**Um(a) telefonista maneja uma mesa telefônica ou uma seção dessa mesa telefônica, movimentando chaves, interruptores e outros dispositivos para estabelecer comunicações internas, locais ou interurbanas. Isto significa que o(a) telefonista**

- (A) vigia permanentemente o painel, observando os sinais emitidos, para atender às chamadas telefônicas.
- (B) vigia esporadicamente o painel, observando os sinais emitidos, para atender às chamadas telefônicas.
- (C) vigia permanentemente o painel, não observando os sinais emitidos, para atender às chamadas telefônicas.
- (D) vigia esporadicamente o painel, observando os sinais não emitidos, para atender às chamadas telefônicas.
- (E) vigia permanentemente o painel, não observando os sinais emitidos, para atender algumas chamadas telefônicas.

**QUESTÃO 30**

**Dentre as atividades desempenhadas pelo telefonista, estão a operação da mesa telefônica com a movimentação de chaves, interruptores e outros dispositivos para o estabelecimento de comunicação entre o solicitante e o destinatário e com outros telefonistas. Além disso, é correto afirmar que compete ao telefonista**

- (A) transferir a responsabilidade de cuidado com o equipamento, comunicar defeitos e aguardar o conserto e a manutenção, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.
- (B) transferir a comunicação de defeitos com o equipamento, anotar e registrar a conservação e a manutenção, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.
- (C) zelar pelo equipamento, proceder aos reparos



- e manutenções necessários, providenciar a substituição de peças e acessórios, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.
- (D) responsabilizar pessoas pelo cuidado com o equipamento, comunicar defeitos e aguardar o conserto e a manutenção, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.
  - (E) zelar pelo equipamento, comunicar defeitos e solicitar conserto e manutenção, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.

#### QUESTÃO 31

**O trabalho do telefonista não é isolado, mas se estabelece através de contatos com várias pessoas em uma equipe de trabalho, além de superiores. A respeito deste assunto, é correto afirmar que esse profissional**

- (A) pode exercer, conforme lhe for atribuído, tarefas de substituição de seus pares, suprimindo ausências e colaborando com o ambiente de trabalho e com a manutenção de um clima ambiental agradável e participativo.
- (B) pode exercer, conforme sua experiência, tarefas de responsabilidade hierárquica, controlando e treinando o pessoal e preparando escalas de revezamento e planos de trabalho das demais telefonistas.
- (C) pode exercer, conforme sua formação, tarefas de responsabilidade hierárquica, substituindo seus pares, cobrindo faltosos e organizando sistemas de ampliação do atendimento em horários extraordinários.
- (D) pode exercer, conforme sua influência profissional, tarefas de planejamento institucional, assumindo responsabilidades e autoridade sobre áreas deficientes do setor de atuação das telefonistas.
- (E) pode exercer, conforme seu equilíbrio racional e emocional, tarefas de responsabilidade a respeito da atuação de seus pares, identificando profissionais descontentes ou insatisfeitos com o ambiente de trabalho.

#### QUESTÃO 32

**Assinale a alternativa que apresenta somente materiais que são equipamentos básicos que fazem parte do trabalho do telefonista.**

- (A) Vídeos, centro telefônico, PABX e mesa telefônica.
- (B) Calculadora financeira, centro telefônico, PABX e mesa telefônica.
- (C) Calculadora, centro telefônico, PABX e mesa telefônica.
- (D) Centro telefônico, PABX e mesa telefônica.
- (E) Rádio, centro telefônico, PABX e mesa telefônica.

#### QUESTÃO 33

**Atualmente, com o desenvolvimento tecnológico na área da comunicação, os contatos de uma pessoa podem ser conseguidos por diversas formas. A lista telefônica continua sendo uma dessas formas. Referente ao assunto, assinale a alternativa correta.**

- (A) Há uma diversidade de possibilidades de consulta de listas pela internet que podem ser consultadas livremente.
- (B) A lista de papel não pode ser descartada porque não foi substituída por nenhuma outra com as mesmas informações.
- (C) A lista da internet oferece poucos opcionais de contato.
- (D) A lista da internet não atende às necessidades por ser apenas uma.
- (E) A lista de papel é a opção mais acessível.

#### QUESTÃO 34

**O Código de Defesa do Consumidor (CDC) iniciou um movimento de conscientização dos consumidores, que passaram a ter mais informações sobre seus direitos. Os clientes, na utilização dos serviços de atendimento telefônico, são amparados pelas normas do CDC. Assim, é correto afirmar que**

- (A) a Política Nacional de Relações Interpessoais tem por objetivo o não atendimento das necessidades dos consumidores pela racionalização e melhoria dos serviços públicos, dentre outros princípios.
- (B) a Política Nacional de Relações Sociais tem por objetivo o atendimento das necessidades dos políticos pela racionalização e melhoria dos serviços públicos, dentre outros princípios.
- (C) a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores pela racionalização e melhoria dos serviços públicos, dentre outros princípios.
- (D) a Política Nacional de Relações Interpessoais tem por objetivo o não atendimento das políticas pela falta de racionalização e melhoria dos serviços públicos, entre outros princípios.
- (E) a Política Nacional de Relações Societárias tem por objetivo o não atendimento das telefonistas pela racionalização e melhoria dos serviços privados, dentre outros princípios.

**QUESTÃO 35**

**A inviolabilidade do sigilo das comunicações é um princípio previsto na Constituição Federal, assim como as garantias de intimidade, honra e dignidade da pessoa humana. Com relação ao princípio da inviolabilidade, é correto afirmar que**

- (A) em meio a certas medidas surge a interceptação telefônica, de modo ilegítimo, observando as informalidades, exigências e requisitos impostos legalmente, uma vez que a intromissão na vida privada das pessoas é, em princípio, ofensiva ao direito fundamental.
- (B) em meio a certas medidas surge a interceptação telefônica, de modo ilegítimo, observando as informalidades, exigências e requisitos impostos ilegalmente, uma vez que a intromissão na vida privada das pessoas é, em princípio, legalizada.
- (C) em meio a certas medidas surge a interceptação telefônica, de modo legítimo, observando as formalidades, exigências e requisitos impostos legalmente, uma vez que a intromissão na vida privada das pessoas é, em princípio, legalizada.
- (D) em meio a certas medidas surge a interceptação telefônica, de modo ilegítimo, observando as formalidades, exigências e requisitos opcionais, uma vez que a intromissão na vida privada das pessoas é, em princípio, legalizada.
- (E) em meio a certas medidas surge a interceptação telefônica, de modo legítimo, observando as formalidades, exigências e requisitos impostos legalmente, uma vez que a intromissão na vida privada das pessoas é, em princípio, ofensiva ao direito fundamental.

**QUESTÃO 36**

**O telefonista é o “cartão de visitas” da empresa, portanto deve estar apto a responder perguntas e tirar as dúvidas do público, ou encaminhar as perguntas à funcionários aptos à respondê-las. Assim, sobre esta profissão e as habilidades necessárias, é correto afirmar que é fundamental o profissional ter**

- (A) incapacidade de concentração, boa memória, leitura fluente, habilidade para lidar com animais, facilidade de expor ideias, responsabilidade, agilidade, flexibilidade, raciocínio rápido, capacidade de organização e disciplina.
- (B) fluência oral, boa memória, leitura fluente, habilidade para lidar com valores monetários, facilidade de expor ideias, responsabilidade, agilidade, flexibilidade, raciocínio rápido, capacidade de gerenciar o caos e disciplina.
- (C) simpatia, fluência oral, capacidade de concentração, habilidade para lidar com valores monetários, facilidade de expor ideias, responsabilidade, agilidade, flexibilidade, raciocínio rápido, capacidade de organização e disciplina.

- (D) simpatia, fluência oral, boa memória, leitura fluente, habilidade para lidar com as pessoas, facilidade de expor ideias, responsabilidade, agilidade, flexibilidade, raciocínio rápido, capacidade de organização e disciplina.
- (E) simpatia, fluência oral, capacidade de concentração, boa memória, leitura fluente, habilidade para lidar com as pessoas, facilidade de expor ideias, flexibilidade, raciocínio rápido e capacidade de lidar com valores monetários.

**QUESTÃO 37**

**Antes dos sistemas telefônicos serem automatizados, os telefonistas eram responsáveis por transferir ligações manualmente, principalmente as ligações interurbanas. Atualmente, suas tarefas também incluem**

- (A) usar correio de voz, controlar o funcionamento do PABX e fluxo de caixa, agendar reuniões via telefone e controlar as linhas de fax.
- (B) usar correio de voz, controlar o funcionamento do PABX, reportar problemas no sistema telefônico, agendar reuniões via telefone e controlar as linhas de fax.
- (C) usar correio de voz, controlar o funcionamento do PABX, reportar problemas no sistema telefônico, agendar reuniões via telefone e controlar fluxo de caixa.
- (D) usar correio de voz, controlar o fluxo de caixa, reportar problemas no sistema telefônico, agendar reuniões via telefone e controlar as linhas de fax.
- (E) controlar fluxo de caixa, controlar o funcionamento do PABX, reportar problemas no sistema telefônico, agendar reuniões via telefone e controlar as linhas de fax.

**QUESTÃO 38**

**Considerando as necessidades das pessoas que ligam e são atendidas por telefone, para melhor atendimento a (o) telefonista deve**

- (A) ter sempre papel e caneta em mãos e ser impaciente.
- (B) ter sempre papel e caneta em mãos e não deve ser impaciente e proativo.
- (C) ter sempre papel e caneta em mãos, ser proativo e não ser paciente.
- (D) ter sempre papel e caneta em mãos e não ser impaciente.
- (E) ter sempre papel e caneta em mãos, ser impaciente e não ser proativo.

**QUESTÃO 39**

**O simples fato de estar na presença de outra pessoa modifica a percepção de cada um, promovendo interação, que é a comunicação em situação conjunta. Assim, em equipe, é correto afirmar que**

- (A) a comunicação ocorre por meio de palavras ou outros meios não verbais, como gestos, postura corporal, posição e distância em relação aos outros.
- (B) a comunicação não ocorre por meio de palavras, mas por outros meios não verbais, como gestos e postura corporal.
- (C) a comunicação ocorre apenas por meio de palavras e não por outros meios, como gestos e posição em relação aos outros.
- (D) a comunicação ocorre por meio de palavras e nunca por meios não verbais, como gestos.
- (E) a comunicação ocorre por meio de palavras ou outros meios não verbais, mas nunca por gestos e postura corporal em relação aos outros.

**QUESTÃO 40**

**As atividades realizadas em equipe devem ser entendidas como resultado**

- (A) da criação de um esforço coletivo para resolver problemas particulares e específicos.
- (B) de pessoas que se dedicam a realizar e concluir uma tarefa com base em objetivos individuais.
- (C) da criação de um esforço individual para resolver determinados problemas institucionais.
- (D) da criação de um esforço individual para resolver problemas com base em objetivos pessoais.
- (E) da criação de um esforço coletivo para resolver um problema com base em um objetivo comum.