

## Nível Fundamental Completo – Trabalhadores de Saúde

# Telefonista

## TIPO 2 – VERDE

### 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 **40 (quarenta)** 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 **3 (três)** 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 decorrida **1 (uma) hora** 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 **20/05/2014**, no endereço eletrônico [www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/susam](http://www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/susam).
- O prazo para interposição de recursos contra os gabaritos preliminares será das 0h00min do dia **21/05/2014** até às 23h59min do dia **22/05/2014**, observado o horário oficial de Manaus, no endereço [www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/susam](http://www.fgv.br/fgvprojetos/concursos/susam), por meio do Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso.



## Língua Portuguesa

### Cafezinho

Leio a reclamação de um repórter irritado que precisava falar com um delegado e lhe disseram que o homem havia ido tomar um cafezinho. Ele esperou longamente, e chegou à conclusão de que o funcionário passou o dia inteiro tomando café.

Tinha razão o rapaz de ficar zangado. Mas com um pouco de imaginação e bom humor podemos pensar que uma das delícias do gênio carioca é exatamente esta frase:

— Ele foi tomar café.

A vida é triste e complicada. Diariamente é preciso falar com um número excessivo de pessoas. O remédio é ir tomar um "cafezinho". Para quem espera nervosamente, esse "cafezinho" é qualquer coisa infinita e torturante. Depois de esperar duas ou três horas dá vontade de dizer:

— Bem, cavalheiro, eu me retiro. Naturalmente o Sr. Bonifácio morreu afogado no cafezinho.

Ah, sim, mergulhemos de corpo e alma no cafezinho. Sim, deixemos em todos os lugares este recado simples e vago:

— Ele saiu para tomar um café e disse que volta já.

Quando a Bem-amada vier com seus olhos tristes e perguntar:

— Ele está? — alguém dará o nosso recado sem endereço. Quando vier o amigo e quando vier o credor, e quando vier o parente, e quando vier a tristeza, e quando a morte vier, o recado será o mesmo:

— Ele disse que ia tomar um cafezinho...

Podemos, ainda, deixar o chapéu. Devemos até comprar um chapéu especialmente para deixá-lo. Assim dirão:

— Ele foi tomar um café. Com certeza volta logo. O chapéu dele está aí...

Ah! fuja assim, sem drama, sem tristeza, fuja assim. A vida é complicada demais. Gastamos muito pensamento, muito sentimento, muita palavra. O melhor é não estar.

Quando vier a grande hora de nosso destino nós teremos saído há uns cinco minutos para tomar um café. Vamos, vamos tomar um cafezinho.

(Rubem Braga)

### 01

Pelo primeiro parágrafo ficamos sabendo que essa crônica originou-se de

- (A) outra crônica anteriormente feita pelo mesmo autor.
- (B) uma leitura de um texto qualquer.
- (C) uma informação que foi passada ao autor.
- (D) uma notícia diária sobre violência.
- (E) um estudo sobre hábitos urbanos.

### 02

*“Leio a reclamação de um repórter irritado...”.*

Tendo em vista o texto da crônica, entendemos por essa frase que o repórter

- (A) ficou irritado.
- (B) era irritado.
- (C) parecia irritado.
- (D) estava irritado.
- (E) continuava irritado.

### O fragmento a seguir se refere às questões 03 e 04.

*“Leio a reclamação de um repórter irritado que precisava falar com um delegado e lhe disseram que o homem havia ido tomar um cafezinho. Ele esperou longamente, e chegou à conclusão de que o funcionário passou o dia inteiro tomando café”.*

### 03

- Nesse segmento, a forma verbal que **não** tem agente identificado é
- (A) leio.
  - (B) precisava falar.
  - (C) disseram.
  - (D) havia ido tomar.
  - (E) chegou.

### 04

A conclusão a que chegou o repórter deve ser considerada

- (A) verdadeira, pois, de fato, o delegado não voltou.
- (B) verdadeira, já que se trata de um hábito dos funcionários.
- (C) verdadeira, porque ele não obteve a informação procurada.
- (D) falsa, visto que ninguém fica tomando café o dia inteiro.
- (E) falsa, pois a informação que lhe foi dada estava errada.

### 05

*“Tinha razão o rapaz de ficar zangado”.*

A frase acima expressa uma opinião do

- (A) próprio cronista.
- (B) leitor da crônica.
- (C) cidadão comum.
- (D) repórter irritado.
- (E) delegado ausente.

### 06

Assinale a opção que apresenta o segmento do texto em que o cronista emprega bom humor.

- (A) “— Bem, cavalheiro, eu me retiro. Naturalmente o Sr. Bonifácio morreu afogado no cafezinho”.
- (B) “— Ele saiu para tomar um café e disse que volta já”.
- (C) “— Ele está? — alguém dará o nosso recado sem endereço”.
- (D) “— Ele disse que ia tomar um cafezinho...”
- (E) “— Ele foi tomar um café. Com certeza volta logo. O chapéu dele está aí...”.

### 07

O aborrecimento do repórter originou-se do fato de

- (A) o delegado tomar cafezinho no horário de trabalho.
- (B) precisar de uma informação e não obtê-la.
- (C) o funcionário não voltar para suas funções.
- (D) o delegado tomar café demais.
- (E) os funcionários públicos não trabalharem.

### 08

*“Longamente”* é um advérbio formado pela forma feminina de um adjetivo (*“longa”*) e o sufixo *–mente*. Assinale a opção que indica o advérbio que foi formado **erradamente**.

- (A) Ricamente.
- (B) Elegantemente.
- (C) Cristãmente.
- (D) Burguesamente.
- (E) Altamente.

**09**

“A vida é triste e complicada. Diariamente é preciso falar com um número excessivo de pessoas”.

Entre esses dois períodos, a conjunção que **não** poderia ser empregada por não respeitar o sentido do texto é

- (A) pois.
- (B) visto que.
- (C) já que.
- (D) mas.
- (E) porque.

**10**

Para o cronista, a frase “foi tomar café” representa

- (A) uma desculpa para não trabalhar.
- (B) uma maneira de encarar a vida.
- (C) uma forma de aumentar os aborrecimentos.
- (D) uma estratégia do funcionário para enganar o chefe.
- (E) um processo para evitar o excesso de trabalho.

**11**

Assinale a opção que indica a palavra que apresenta uma forma plural **errada**.

- (A) Os chapéus.
- (B) As bem-amadas.
- (C) As conclusões.
- (D) As reclamações.
- (E) Os cafeszinhos.

**12**

O cronista sugere a compra de um chapéu para ser deixado propositadamente no trabalho, a fim de

- (A) comprovar a saída do funcionário.
- (B) atestar o afastamento rápido.
- (C) mostrar a necessidade de tomar café.
- (D) demonstrar a elegância e a educação do funcionário.
- (E) indicar a ausência demorada do trabalhador.

**13**

“Quando vier a grande hora de nosso destino nós teremos saído há uns cinco minutos para tomar um café”.

A forma “vier” pertence ao futuro do subjuntivo do verbo “vir”.

Assinale a frase em que uma forma desse mesmo tempo verbal está conjugada **incorretamente**.

- (A) Quando eu quiser... (querer).
- (B) Quando eu tiver... (ter).
- (C) Quando eu ver... (ver).
- (D) Quando eu for... (ir).
- (E) Quando eu rir... (rir).

**14**

“Quando a Bem-amada vier com seus olhos tristes e perguntar:

— Ele está? — alguém dará o nosso recado sem endereço. Quando vier o amigo e quando vier o credor, e quando vier o parente, e quando vier a tristeza, e quando a morte vier, o recado será o mesmo...”

Nesse segmento do texto, os elementos sublinhados correspondem a determinadas representações.

Assinale a opção que indica a representação **incorreta**.

- (A) a Bem-amada / o amor
- (B) o amigo / a amizade
- (C) o credor / o dever
- (D) o parente / relação familiar
- (E) a tristeza / o trabalho

**15**

“...teremos saído há uns cinco minutos para tomar um café”; a forma da frase abaixo que **não** apresenta a ideia de finalidade é

- (A) a fim de tomar café.
- (B) com o objetivo de tomar café.
- (C) com a intenção de tomar café.
- (D) conforme o horário de tomar café.
- (E) tendo em vista tomar café.

**16**

“Ah! fujamos assim, sem drama, sem tristeza, fujamos assim”.

Nessa frase, o ato de fugir deve ser entendido como

- (A) uma ordem.
- (B) uma repreensão.
- (C) uma crítica.
- (D) um conselho.
- (E) um alerta.

**17**

“A vida é triste e complicada”; “O chapéu dele está aí...”.

Assinale a frase em que se o verbo **estar** foi empregado no lugar do verbo **ser**.

- (A) Já estamos no mês de março.
- (B) Todos estão de férias.
- (C) Está evidente que a situação firmou-se.
- (D) Hoje estamos de férias.
- (E) Os convidados estão na sala 310.

**18**

Na frase a seguir há uma referência a um tempo posterior.

“Depois de esperar duas ou três horas dá vontade de dizer...”

Leia as opções a seguir e assinale aquela em que o **tempo** está corretamente caracterizado.

- (A) Antes de comer, lavou as mãos / tempo imediatamente posterior.
- (B) Enquanto comia, pensava na amada / tempo anterior.
- (C) Desde que chegou, só pensa nela / tempo simultâneo.
- (D) Assim que chegou, saiu / tempo imediatamente posterior.
- (E) Até que chegue, estudaremos algo / tempo futuro.

**19**

O texto lido é uma crônica; tendo por base esse texto, podemos afirmar que a característica básica desse tipo de texto é

- (A) informar.
- (B) comentar.
- (C) criticar.
- (D) prever.
- (E) relatar.

**20**

“Ele disse que ia tomar um cafezinho...”. Essa frase está em discurso indireto; a forma de discurso direto que reproduz a forma correspondente dessa mesma frase, é

- (A) Eu ia tomar um cafezinho.
- (B) Eu tomaria um cafezinho.
- (C) Eu tomarei um cafezinho.
- (D) Eu vou tomar um cafezinho.
- (E) Eu tomava um cafezinho.

## Matemática

**21**

Nos cinco dias de uma semana, de 2ª a 6ª feira, o posto de saúde onde Mariana trabalha atendeu, a cada dia, o dobro de pacientes atendidos no dia anterior.

Na 6ª feira foram atendidos 96 pacientes.

O número de pacientes atendidos nesse posto de saúde na 2ª feira da citada semana foi

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

**22**

Miguel tem um salário mensal de R\$ 1.250,00 e contribui mensalmente para o INSS com 8% desse salário.

O valor da contribuição mensal de Miguel ao INSS é

- (A) R\$ 125,00.
- (B) R\$ 120,00.
- (C) R\$ 100,00.
- (D) R\$ 90,00.
- (E) R\$ 85,00.

**23**

Mônica, Vera e Jair são pediatras em um mesmo hospital. Em uma determinada semana, a razão entre o número de pacientes atendidos por Mônica e por Vera foi de 2:3 e a razão entre a quantidade de pacientes atendidos por Vera e por Jair foi de 6:5.

Na citada semana, Mônica atendeu 36 pacientes.

A quantidade de pacientes atendidos por Jair nessa semana foi

- (A) 40.
- (B) 45.
- (C) 50.
- (D) 55.
- (E) 60.

**24**

Com um sétimo de seu salário, Leandro poderia pagar um quinto de suas dívidas.

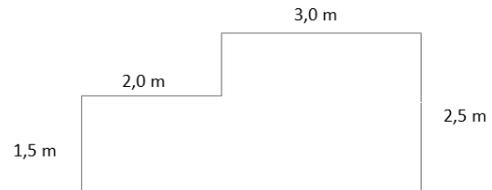
Entretanto, Leandro resolveu usar seu salário para quitar suas dívidas, isto é, para pagá-las integralmente.

A fração que sobrou do salário de Leandro foi

- (A)  $\frac{2}{7}$ .
- (B)  $\frac{3}{7}$ .
- (C)  $\frac{5}{7}$ .
- (D)  $\frac{2}{5}$ .
- (E)  $\frac{3}{5}$ .

**25**

A figura a seguir mostra a planta baixa da sala de espera de um consultório médico, na qual em todos os vértices têm-se ângulos retos.



A área, em  $m^2$ , desta sala é

- (A) 9,0.
- (B) 10,5.
- (C) 12,5.
- (D) 14,0.
- (E) 15,0.

**26**

Ângela e Mário trabalham em um posto de coleta de sangue.

Em um determinado dia, Ângela e Mário fizeram um total de 57 coletas de sangue.

Ângela fez três coletas de sangue a mais do que Mário.

O número de coletas de sangue feitas por Mário é

- (A) par.
- (B) múltiplo de 6.
- (C) divisível por 5.
- (D) uma potência de 3.
- (E) maior do que 28.

**27**

No salão de entrada de um hospital há um mapa na escala de 1:300, que representa esse hospital.

O hospital tem um corredor que mede 12 m de comprimento. A medida do comprimento desse corredor no mapa, em milímetros, é

- (A) 25.
- (B) 30.
- (C) 36.
- (D) 40.
- (E) 48.

**28**

A bula de um medicamento líquido informa que sua concentração é de 50 mg/mL. Sabe-se que 1 mL corresponde a 20 gotas.

Deseja-se administrar a um paciente a dosagem de 30 mg do referido medicamento. A quantidade de gotas que devem ser ministradas a esse paciente é de

- (A) 18.
- (B) 16.
- (C) 15.
- (D) 12.
- (E) 10.

**29**

A idade de Murilo hoje é de M anos e é igual à soma das idades de seus quatro filhos.

Há nove anos, a idade de Murilo era o dobro da soma das idades, naquela época, de seus quatro filhos.

O valor de M é

- (A) 59.
- (B) 61.
- (C) 63.
- (D) 65.
- (E) 67.

**30**

Laura trabalha apenas quatro dias por semana: segundas, terças, quintas e sextas-feiras.

Em um mês sem feriados e com 31 dias, o dia 1º caiu numa terça-feira.

Nesse mês, o número de dias que Laura trabalhou foi

- (A) 16.
- (B) 17.
- (C) 18.
- (D) 19.
- (E) 20.

## Conhecimentos Específicos

**31**

Você trabalha na SUSAM e seu chefe pede que você ligue para a cidade do Rio de Janeiro, telefone número xxxx-xxxx. Você decide usar a operadora cujo código é yy. Você deve então discar sequencialmente

- (A) 0 + yy + 21 + xxxx-xxxx
- (B) 21 + yy +xxxx-xxxx
- (C) 00 + 9 + yy + 11 + xxxx-xxxx
- (D) 0 + yy + 11 + xxxx-xxxx
- (E) 00 + 11 + yy + xxxx-xxxx

**32**

Adriana é telefonista da SUSAM e vai atender a uma ligação externa. Assinale a opção que mostra a forma mais adequada de Adriana atender à ligação.

- (A) “Pois não?”
- (B) “Alô, bom dia.”
- (C) “SUSAM, Adriana, bom dia. Em quê posso ser útil?”
- (D) “SUSAM, Adriana. Quer falar com quem?”
- (E) “Bom dia, aqui é Adriana. Pode falar.”

**33**

Você precisa fazer uma ligação DDD a cobrar para Brasília, para o número xxxx-xxxx, usando a operadora yy. Você deve discar, sequencialmente:

- (A) 90 + yy + 31 + xxxx-xxxx
- (B) 00 + yy + 11 + xxxx-xxxx
- (C) 9 + yy + 61 + xxxx-xxxx
- (D) 00 + yy + 61 + xxxx-xxxx
- (E) 90 + yy + 61 + xxxx-xxxx

**34**

Uma parte das especificações técnicas de uma central PABX está relacionada a seguir.

- Capacidade máxima ramais: 12 = 3 placas de 4 ramais;
- Capacidade máxima troncos: 4 = 2 placas de 2 troncos;
- Número de enlacs: 2 enlacs internos e 4 enlacs externos;
- Tipo de telefone: comum ou sem fio, padrão ANATEL;
- Número máximo de telefones em extensão: até 3 por ramal;
- Número máximo de porteiros: até o número de ramais da central.

A partir da análise das especificações citadas, “Tronco” e “enlace” são definidos, respectivamente, como

- (A) terminal de onde saem e entram as ligações telefônicas / linha que só faz ligação externa.
- (B) linha que só faz ligação externa / linha que só faz ligação interna.
- (C) meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas tronco / terminal de onde saem e entram as ligações telefônicas.
- (D) linha telefônica que liga o PABX à central telefônica pública / meio pelo qual se efetuam as ligações entre ramais e linhas tronco.
- (E) linha telefônica que liga o PABX à central telefônica pública / número que acessa automaticamente as linhas que estão em busca automática.

**35**

Em relação à classificação dos horários e tarifas das ligações de longa distância, analise as afirmativas a seguir.

- I. Normal: *chamadas realizadas entre 9 h e 12 h e entre 14 h e 18 h de segunda a sexta-feira.*
- II. Diferenciada: *chamadas realizadas entre 7 h e 9 h, entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 21 h de segunda a sexta-feira; e entre 7 h e 14 h aos sábados.*
- III. Reduzida: *chamadas realizadas entre 6 h e 7 h e entre 21 h e 24 h de segunda a sexta-feira; entre 6 h e 7 h e entre 14 h e 24 h aos sábados; e entre 6 h e 24 h aos domingos e feriados nacionais.*
- IV. Super-reduzida: *chamadas realizadas entre 0 h e 6 h.*

Assinale:

- (A) se apenas as afirmativas I e II estiverem corretas.
- (B) se somente as afirmativas III e IV estiverem corretas.
- (C) se somente as afirmativas I e IV estiverem corretas.
- (D) se somente as afirmativas II e III estiverem corretas.
- (E) se todas as afirmativas estiverem corretas.

**36**

Em relação aos serviços telefônicos 0300 e 0800, assinale V para a afirmativa verdadeira e F para a falsa.

- ( ) O 0300 possui uma única tarifa nacional, independente de hora, local ou destino da ligação.
- ( ) A ligação 0300 é recebida pela prestadora do serviço telefônico e pela entidade de destino, ou seja, quem recebe a ligação.
- ( ) No 0800 quem paga pela ligação é quem a recebe.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) V, V e V.
- (B) V, F e F.
- (C) F, V e V.
- (D) V, F e V.
- (E) F, V e F.

37

Um telefonista que trabalha na SUSAM está digitando um texto no processador de textos Word 2010 BR. Para aplicar alinhamento centralizado ao título, ele deve selecionar o título e executar um determinado atalho de teclado ou, como alternativa, pressionar um ícone existente na Faixa de Opções, por meio do cursor do *mouse*.

O atalho de teclado e o ícone são, respectivamente,

- (A) Ctrl + E e 
- (B) Ctrl + C e 
- (C) Ctrl + O e 
- (D) Alt + C e 
- (E) Alt + E e 

38

Para se navegar em *sites* na Internet, é necessária a instalação de um browser na máquina do cliente. Neste sentido, além do Internet Explorer 10 BR, um navegador que funciona muito bem no sistema operacional Windows 7 BR, dois exemplos de browsers que podem ser utilizados são, respectivamente,

- (A) Mac Safari e 3D Studio.  
 (B) 3D Studio e Firefox Mozilla.  
 (C) Firefox Mozilla e Google Chrome.  
 (D) Google Chrome e Adobe Photoshop.  
 (E) Adobe Photoshop e Mac Safari.

39

A planilha a seguir foi criada no Excel 2010 BR.

	A	B	C	D	E
1	 <b>SUSAM</b> Secretaria de Estado de Saúde				
2					
3					
4					
5	39	25	13	37	27
6					
7			Menor =	13	

Na planilha, foi inserida na célula D7 uma expressão para determinar o menor entre todos os números no intervalo de A5 a E5.

Considerando que em D7 há a possibilidade de se utilizar as funções MENOR E MÍNIMO, as expressões que podem ser inseridas em D7 são:

- (A) =MENOR(A5:E5) e =MÍNIMO(A5:E5;1).  
 (B) =MENOR(A5:E5;1) e =MÍNIMO(A5:E5).  
 (C) =MENOR(A5:E5;1) e =MÍNIMO(A5:E5;1).  
 (D) =MENOR(A5\$E5;1) e =MÍNIMO(A5\$E5).  
 (E) =MENOR(A5\$E5) e =MÍNIMO(A5\$E5;1).

40

A figura a seguir mostra uma janela do Windows Explorer/Computador em um *notebook* com sistema operacional Windows 7 BR, com acesso à pasta SUSAM no disco C:.



Na pasta SUSAM verifica-se que existem cinco arquivos armazenados, sendo que um deles exige que esse *notebook* tenha o *software* Excel instalado para leitura ou alteração de algum dado.

Esse arquivo é representado pelo seguinte ícone:

- (A)  ARQ1
- (B)  ARQ2
- (C)  ARQ3
- (D)  ARQ4
- (E)  ARQ5

Realização

 **FGV PROJETOS**