



Fundação de Apoio ao Desenvolvimento  
da Universidade Estadual de Londrina

## CONSÓRCIO DE GESTÃO - PROAMUSEP

EDITAL Nº 001/2016

DATA DA PROVA: 12/03/2017

# EMPREGO: TELE ATENDENTE - TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA (TARM) (NÍVEL MÉDIO)

**Conhecimentos Gerais:** Questões 01 a 06; **Matemática:** Questões 07 a 12;  
**Língua Portuguesa:** Questões 13 a 20; **Conhecimentos Específicos:** Questões 21 a 30.

### LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO ANTES DE INICIAR A PROVA

1	Identifique-se na parte inferior da capa deste caderno de questões.
2	A prova terá duração de 4 (quatro) horas, incluindo o tempo de preenchimento do cartão-resposta
3	Utilize caneta esferográfica azul ou preta no preenchimento do cartão-resposta.
4	O candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora do início das provas, seja para ir embora ou para utilizar os sanitários.
5	Este caderno de provas contém 30 (trinta) questões de múltipla escolha (a,b,c,d).
6	Cada questão de múltipla escolha apresenta uma única resposta correta.
7	Verifique se o caderno está completo e sem imperfeições gráficas. Se houver algum problema, comunique imediatamente ao fiscal.
8	Durante a aplicação da prova é proibido qualquer tipo de consulta.
9	Este caderno de provas pode ser usado como rascunho, sendo a correção da prova feita única e exclusivamente pela leitura eletrônica dos cartões-resposta.
10	Assine o cartão-resposta no local indicado.
11	Não serão computadas questões não assinaladas no cartão-resposta, ou que contenham mais de uma resposta, emenda ou rasura.
12	Ao término da prova, o cartão-resposta deverá ser devolvido ao fiscal da prova.
13	O caderno de prova poderá ser levado somente pelo candidato que se retirar da sala de aplicação de provas no decurso da última hora da realização das mesmas.
14	É obrigatória a saída simultânea dos 3 (três) últimos candidatos, que assinarão a ata de encerramento da aplicação da prova e acompanharão os fiscais à coordenação para lacre do envelope de cartões-resposta.

### Identificação do candidato

Nome (em letra de forma)	Nº do Documento

## QUESTÕES 01 A 06 - CONHECIMENTOS GERAIS

01. Segundo dados do IBGE, a extensão do território paranaense é de, aproximadamente, 200.000 km<sup>2</sup>. Assinale a alternativa que indica um país que possui um território menor do que o do Paraná:

- a) Argentina.
- b) China.
- c) Portugal.
- d) Rússia.

02. Assinale a alternativa que apresenta a melhor explicação sobre a origem histórica da palavra "Paraná":

- a) Após a imigração japonesa, o termo passou a ser utilizado para nomear as "novas terras".
- b) É uma palavra de origem tupi-guarani que significa "semelhante ao mar", isto é, um rio muito grande.
- c) Na tradição indígena kaingang, significava apenas "o riozinho", em referência ao rio Tibagi.
- d) Termo de origem europeia utilizado pelos colonizadores para designar as terras férteis do Novo Mundo.

03. Leia o seguinte trecho de uma recente notícia jornalística sobre a política mundial e assinale a alternativa que preenche corretamente a lacuna:

*"Como candidato republicano, Donald Trump prometeu construir um 'muro grande e bonito' na fronteira com o \_\_\_\_\_, que seria pago pelo país vizinho e serviria para frear a chegada de 'drogas' e 'criminosos'. Agora, como presidente eleito dos Estados Unidos, começa a explorar se essa promessa, um símbolo de sua campanha, é mesmo viável". (Jornal El País, 26/12/2016)*

- a) Alasca.
- b) Brasil.
- c) Canadá.
- d) México.

04. A atual Constituição Federativa do Brasil determina que, em caso de impedimento ou vacância do cargo de Presidente, assume o Vice-Presidente. Na impossibilidade de ambos, deve ser convocado para exercer o cargo:

- a) o Deputado mais votado na últimas eleições.
- b) o Presidente da Câmara dos Deputados.
- c) o Senador mais votado nas últimas eleições.
- d) o Prefeito da cidade mais populosa do país.

05. O Estado do Paraná é o maior produtor nacional de grãos e apresenta uma pauta agrícola diversificada. A este respeito, assinale a alternativa que apresenta um produto que NÃO está entre os principais da estrutura produtiva paranaense:

- a) Açaf.
- b) Milho.
- c) Soja.
- d) Trigo.

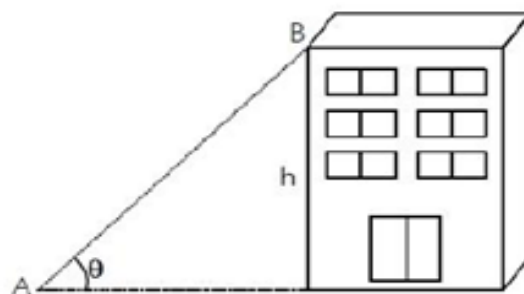
06. Leia o seguinte trecho sobre um fenômeno ambiental do planeta e assinale a alternativa que completa a lacuna corretamente.

*"Gases como o gás carbônico, o metano e o vapor d'água funcionam como uma espécie de 'cortina' que vai da superfície da Terra em direção ao espaço, impedindo que a energia do sol absorvida pela Terra durante o dia seja emitida de volta para o espaço. Sendo assim, parte do calor fica 'aprisionado' próximo da Terra, o que faz com que a temperatura média do nosso planeta seja própria para a vida. A esse fenômeno de aquecimento da Terra dá-se o nome de \_\_\_\_\_".*

- a) Efeito Estufa.
- b) Chuva Ácida.
- c) El Niño.
- d) Tsunami.

## QUESTÕES 07 A 12 - MATEMÁTICA

07. Uma escada de 40 m de comprimento está apoiada no alto de um edifício de uma altura  $h$ . Sabendo-se que o ângulo formado entre a escada e o plano horizontal é de  $30^\circ$ , a altura  $h$  do edifício é de: ( $\sin 30^\circ = 0,50$ ;  $\cos 30^\circ = 0,86$  e  $\operatorname{tg} 30^\circ = 0,58$ )



- a) 15 m.
- b) 20 m.
- c) 50 m.
- d) 80 m.

08. Qual o valor gasto para forrar com grama todo o chão de uma praça circular que possui 20 m de diâmetro, sendo o preço de 1 m<sup>2</sup> de grama igual a R\$ 2,50? (Adote  $\pi = 3$ )

- a) R\$ 600,00.
- b) R\$ 700,00.
- c) R\$ 750,00.
- d) R\$ 850,00.

09. Qual o valor original de um produto em que se obteve um desconto de 30%, e cujo valor pago na compra foi de R\$ 420,00?

- a) R\$ 600,00.
- b) R\$ 630,00.
- c) R\$ 680,00.
- d) R\$ 710,00.

10. Um cliente de um banco aplicou um capital de R\$ 50.000,00 a uma taxa de juros simples de 24% ao ano. Após quanto tempo o montante gerado foi de R\$ 58.000,00?

- a) 4 meses.
- b) 5 meses.
- c) 7 meses.
- d) 8 meses.

11. Em um projeto esportivo, 70 alunos praticam natação, 120 alunos praticam futsal, 30 praticam os dois esportes e 60 alunos praticam outros esportes. O número total de alunos desse projeto é de:

- a) 200 alunos.
- b) 220 alunos.
- c) 240 alunos.
- d) 270 alunos.

12. Uma máquina de lavar roupas custa, à vista, R\$ 900,00, ou pode ser paga com uma pequena entrada de 20% e o restante em uma parcela após 30 dias, com taxa de juros de 5% sobre o saldo devedor. Qual o preço total pago por um cliente que optou pela compra parcelada?

- a) R\$ 905,00.
- b) R\$ 923,00.
- c) R\$ 936,00.
- d) R\$ 945,00.

## QUESTÕES 13 A 20 - LÍNGUA PORTUGUESA

**Atenção: leia atentamente o texto a seguir para responder as questões 13, 14, 15 e 16.**

## MEMÓRIAS DE UM APRENDIZ DE ESCRITOR

Escrevo há muito tempo. Costumo dizer que, se ainda não aprendi – e acho mesmo que não aprendi, a gente nunca para de aprender -, não foi por falta de prática. Porque comecei muito cedo. Na verdade, todas as minhas recordações estão ligadas a isso, a ouvir e contar histórias. Não só as histórias dos personagens que me encantaram, o Saci-Pererê, o Negrinho do Pastoreio, a Cuca, Hércules, Tarzan, os piratas. Mas também as minhas próprias histórias, as histórias de meus personagens, essas criaturas reais ou imaginárias, com quem convivi desde a infância.

“Na verdade”, eu escrevi ali em cima. Verdade é uma palavra muito relativa para um escritor de ficção. O que é verdade, o que é imaginação? No colégio onde fiz o segundo grau, havia um rapaz que tinha fama de mentiroso. Fama, não; ele era mentiroso. Todo mundo sabia que ele era mentiroso. Todo mundo, menos ele.

Certa vez, o rádio deu uma notícia alarmante: um avião em dificuldades sobrevoava Porto Alegre. Podia cair a qualquer momento. Fomos para o colégio, naquele dia, preocupados; e conversávamos sobre o assunto, quando apareceu ele, o Mentiroso. Pálido:

— Vocês nem podem imaginar!

Uma pausa dramática, e logo em seguida:

— Sabem esse avião que estava em perigo? Caiu perto da minha casa. Escapamos por pouco. Gente, que coisa horrível! E começou a descrever o avião incendiando, o piloto gritando por socorro... Uma cena impressionante. Aí veio um colega correndo, com a notícia: o avião acabara de aterrissar, são e salvo. Todo mundo começou a rir. Todo mundo, menos o Mentiroso:

— Não pode ser! – repetia incrédulo, irritado.

— Eu vi o avião cair!

Agora, quando lembro este fato, concluo que não estava mentindo. Ele vira, realmente, o avião cair. Com os olhos da imaginação, decerto; mas para ele o avião tinha caído, e tinha incendiado, e tudo o mais. E ele acreditava no que dizia, porque era um ficcionista. Tudo que precisava, naquele momento, eram um lápis e um papel. Se tivesse escrito o que dizia, seria um escritor; como não escrevera, tratava-se de um mentiroso. Uma questão de nomes, de palavras.

Palavras. São tudo, para quem escreve. Ou quase tudo. Como a serra, o martelo, a plaina, a madeira, a cola e os pregos para o marceneiro; como a colher, o prumo, os tijolos e a argamassa para o pedreiro; como a fazenda, a linha, a tesoura e a agulha para o alfaiate. Estou falando em instrumentos de trabalho, porque literatura nem sempre parece trabalho.

Há uma história (sempre contando histórias,

Moacyr Scliar! Sempre contando histórias!) sobre um escritor e seu vizinho. O vizinho olhava o escritor que estava sentado, quieto, no jardim, e perguntava: Descansando, senhor escritor? Ao que o escritor respondia: Não, trabalhando. Daí a pouco o vizinho via o escritor mexendo na terra, cuidando das plantas: Trabalhando? Não, respondia o escritor, descansando. As aparências enganam; enganaram até o próprio escritor.

SCLIAR, Moacyr. *Memórias de um aprendiz de escritor*. São Paulo: Ed. Nacional, 1984.

---

13. Das frases abaixo, retiradas do texto, assinale a que sugere que o narrador considera-se um aprendiz:

- a) “Escrevo há muito tempo”.
- b) “A gente nunca para de aprender”.
- c) “Todas as minhas recordações estão ligadas a isso, a ouvir e contar histórias”.
- d) “Verdade é uma palavra muito relativa para um escritor de ficção”.

---

14. De acordo com o texto, pode-se afirmar que:

- a) Todo escritor deveria dedicar-se a narrar apenas fatos reais, para não induzir os outros ao engano, conforme o 2º parágrafo.
- b) Aqueles que contam histórias de ficção são mentirosos, de acordo com o 1º parágrafo.
- c) A diferença entre mentira e ficção é tênue, dependendo do texto e do contexto em que a história é narrada, como se depreende do 8º parágrafo.
- d) As pessoas devem evitar usar a imaginação, segundo o 4º parágrafo.

---

15. “Estas criaturas reais ou imaginárias com quem convivi **desde a infância**”.

Esta frase, retirada do final do 1º parágrafo, apresenta, no termo em destaque:

- a) Locução adverbial temporal.
- b) Locução adjetiva.
- c) Adjetivo.
- d) Locução adverbial de intensidade.

---

16. Ao ler o 8º parágrafo, pode-se afirmar que o narrador:

- a) Conclui que o avião realmente havia caído.
- b) Considera que, com um lápis e papel, a mentira torna-se verdade.
- c) Entende que a verdade é absoluta, assim, o menino deve ser considerado um mentiroso.
- d) Depois de passado muito tempo do episódio e tendo adquirido a maturidade de um escritor, não considera que aquele menino fosse um mentiroso.

17. “Deveríamos acreditar em tudo que nos contam?”

Acerca do período acima, pode-se afirmar:

- a) Há um sujeito desinencial e um sujeito indeterminado.
- b) Trata-se de oração sem sujeito.
- c) Há apenas o sujeito “nos”, pois cada período pode ter apenas um sujeito.
- d) Há apenas um sujeito: “tudo”.

---

18. Considerando a Concordância Verbal, todas as frases abaixo estão corretamente formuladas, EXCETO:

- a) Os Estados Unidos são a maior potência global.
- b) Os Andes são a maior cordilheira do mundo.
- c) É sempre eu que levo a culpa!
- d) Durante a tempestade, caíram todas as folhas da árvore.

---

19. “Alguém mandou felicitações ao aniversariante”. Quanto à regência verbal, pode-se afirmar que a frase acima apresenta:

- a) Verbo Intransitivo.
- b) Verbo Transitivo Direto e Indireto.
- c) Verbo Transitivo Direto, apenas.
- d) Verbo Transitivo Indireto, apenas.

---

20. Assinale abaixo a alternativa que respeita a norma culta da Língua Portuguesa no que tange à escorreta ortografia, acentuação e concordância verbal e/ou nominal:

- a) A pesquisa com células-troncos para fins terapêuticos vem sendo permitida em vários países desenvolvidos.
- b) A pesquisa com células-tronco para fins terapêuticos vêm sendo permitidas em vários países desenvolvidos.
- c) A pesquisa com celulastronco para fins terapêuticos vem sendo permitida em varios países desenvolvidos.
- d) A pesquisa com células-tronco para fins terapêuticos vem sendo permitida em vários países desenvolvidos.

---

#### QUESTÕES 21 A 30 - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

---

21. Os métodos de arquivamento visam facilitar as pesquisas, busca de informações e coleta de dados dos documentos. Os três tipos de arquivos mais utilizados são:

- a) ativo, inativo e morto.
- b) alfabético, numérico e alfanumérico.
- c) público, privado e particular.
- d) correntes, temporários e permanentes.

22. Qual seria a forma de tratamento para Governadores de estados ou Distrito Federal, Deputados Estaduais e Prefeitos Municipais:

- a) Vossa Magnificência.
  - b) Vossa Reverência.
  - c) Vossa Alteza.
  - d) Vossa Excelência.
- 

23. Nos dias atuais, o mercado de trabalho exige que se desenvolvam habilidades de comunicação. O processo de comunicação depende de alguns elementos para se concretizar, quais são eles?

- a) Emissor, receptor, mensagem, canal mídia e feedback.
  - b) Comunicação, comunicação escrita, comunicação verbal, comunicação não-verbal e feedback.
  - c) Comunicação por mímica, comunicação oral, comunicação pelo olhar, comunicação postural e comunicação consciente e inconsciente.
  - d) Comunicador, gestos, ouvinte, tradutor e o observador.
- 

24. “É um documento no qual o interessado faz um pedido com sua solicitação de forma escrita e encaminha a uma autoridade competente do serviço público, solicitando providência ou reconhecimento”. A definição acima refere-se a:

- a) Procuração.
  - b) Relatório.
  - c) Reclamação.
  - d) Requerimento.
- 

25. Na atividade laboral, o tele atendente precisa se comunicar de uma forma adequada nos atendimentos telefônicos internos e externos. Assinale abaixo a alternativa correta a respeito do atendimento:

- a) O tele atendente pode utilizar uma linguagem informal.
  - b) O tele atendente pode falar gírias para ficar próximo do receptor.
  - c) O tele atendente precisa falar alto, rápido e dar risadas.
  - d) O tele atendente deve ter uma linguagem clara e objetiva e com a gramática correta.
- 

26. O tele atendente deve possuir habilidades para operar os equipamentos eletrônicos em seu local de trabalho, em especial o PABX. Assinale a alternativa correta sobre conhecimentos e habilidades com o equipamento:

- a) No caso de paralisar uma linha tronco, todo o aparelho PABX fica paralisado.

b) Ao perceber um defeito no aparelho PABX, o tele atendente deverá anunciar o problema para seu supervisor.

c) O tele atendente precisa ter habilidade de resolver problemas do PABX.

d) A telefonista deve adquirir o seu fone (aparelho comunicador de áudio e voz) particular caso o fone (aparelho comunicador de áudio e voz) da instituição estiver com defeito.

---

27. O tele atendente, em suas funções laborais, deve agir com ética profissional, bem como respeitar a hierarquia perante seus superiores. Diante dessa afirmação, assinale a alternativa que está de acordo com a ética profissional:

a) Considerando que o tele atendente deve respeitar a hierarquia, ele está autorizado a agir de forma ilegal e antiética se estiver sob ordem de chefia.

b) Independente da hierarquia, o tele atendente pode agir de forma antiética.

c) A hierarquia sempre estará acima da ética profissional, pois existe o termo ‘soldado mandado não tem crime’ e existindo ordem, sendo ela antiética e imoral, o tele atendente deve respeitar o chefe, não denunciando-o devido a cumplicidade profissional e coleguismo.

d) Ocorrendo ordem antiética, ilegal ou imoral por parte da chefia, o tele atendente deve negar-se a realizá-la e denunciá-la ao supervisor direto.

---

28. Assinale corretamente a alternativa que trata do tema AUTARQUIA, de acordo com o Art. 5º inciso I do Decreto/Lei 200, de 25 de fevereiro de 1967:

a) É o serviço autônomo, criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita própria, para executar atividades típicas de Administração Pública, que requeiram para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.

b) É uma empresa privada que não precisa de lei para ser criada, tendo capital misto, público e privado, e visa exploração da atividade econômica, também conhecida como sociedade autônoma.

c) É uma empresa pública criada por lei, dotada de personalidade jurídica de direito privado, com capital próprio e exclusivo de setor privado, aberta para explorar atividade econômica da administração pública em lugar conveniente.

d) É uma empresa de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criada em virtude de autorização legislativa, para o desenvolvimento de atividades que não exijam execução por órgãos ou entidades de direito público, com autonomia administrativa, patrimônio próprio gerido pelos respectivos órgãos de direção e funcionamento custeado por recursos de união e outras fontes.

29. A cultura organizacional é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores e atitudes compartilhados por todos os integrantes da organização. Refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Quando determinada cultura é implantada e aplicada no dia-a-dia pelos membros de uma empresa, pode-se afirmar que é uma cultura organizacional:

- a) Conservadora.
- b) Forte.
- c) Fraca.
- d) Centralizadora.

---

30. Para desenvolver uma boa comunicação precisa-se de alguns elementos importantes. Assinale a alternativa que contém esses elementos:

- a) Interlocutor, ouvinte, intérprete e mensagem.
- b) Mensagem, canal, objetivo e ouvinte.
- c) Mensagem, canal, ouvinte e mensageiro.
- d) Emissor, receptor, mensagem e canal.

---

## GABARITO

**PREENCHA SUAS RESPOSTAS NO QUADRO ABAIXO E DESTAQUE NA LINHA PONTILHADA**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30