

CONCURSO PÚBLICO nº 01/2013

Caderno de Prova

Data de aplicação: 05/05/2013



NÍVEL MÉDIO

CARGO 230: AGENTE DE TELEATENDIMENTO

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 4 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

CHAVE DE SEGURANÇA:
A G T A 3 0



INFORMAÇÕES

- **06/05/2013** - A partir das 15h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- A **desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA** poderá implicar a **anulação da sua prova.**

LÍNGUA PORTUGUESA

Para responder às **questões** de **1 a 5**, leia o texto abaixo.

Anvisa pede cautela em uso de remédio contra osteoporose

JOHANNA NUBLAT

O médico deve avaliar, caso a caso, se vale a pena prolongar para além de três anos o uso dos bisfosfonatos no combate à osteoporose.

É o que alerta um boletim elaborado pela Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) com base em estudos clínicos e de casos internacionais que avaliaram o uso desses medicamentos por mulheres na pós-menopausa.

Por conta da redução na produção de estrogênio após a menopausa, estima-se que a osteoporose atinja um pouco menos de 20% das mulheres com 50 anos ou mais. Entre os homens, as taxas estimadas não passam de 6%, descreve o boletim.

O trabalho não questiona o benefício dos bisfosfonatos -remédios mais usados contra a doença- de forma geral, mas alerta que não há garantias de efetividade da droga após uso prolongado.

"Não há evidência clara de benefício pelo uso além de três anos e há relatos de eventos adversos desagradáveis, apesar de pouco frequentes", diz Márcia Fernandes, técnica da agência que trabalhou na produção da análise.

Um desses eventos adversos é a fratura atípica (por exemplo, no meio do fêmur). Já as fraturas nas vértebras e no fêmur na altura da virilha são tidas como típicas em pacientes com osteoporose.

As conclusões da Anvisa vão na mesma linha do relatório divulgado, em setembro de 2011, pela FDA (agência americana que regula remédios e alimentos). À época, a agência afirmou que os bisfosfonatos só tinham benefícios comprovados na prevenção de fraturas até três anos. E informou que, após o quinto ano, não havia mais melhoria na densidade óssea.

MANTER OU NÃO

O alerta que faz o boletim da Anvisa já é de conhecimento dos especialistas brasileiros. Eles, no entanto, acham que o estudo pode ser um aviso importante aos não especialistas que tratam pacientes com osteoporose.

"Tem muita gente usando bisfosfonato há bastante tempo. Os especialistas sabem [do alerta], os generalistas não. E tem muito generalista tratando osteoporose", diz Bernardo Stolnick, vice-presidente do comitê de doenças osteometabólicas da SBOT (Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia).

Para decidir manter, suspender ou trocar de droga é preciso avaliar questões como o passado de fraturas e o aumento da massa óssea, diz Sebastião Radominski, coordenador da comissão de osteoporose da Sociedade Brasileira de Reumatologia.

"Há pacientes que, três ou quatro anos depois, continuam com altíssimo risco de ter uma fratura comum, que não aumentaram a massa óssea. Não tenho dúvida [de

que ele deve manter o uso]. Porque, assim, você evita 240 fraturas típicas frente a uma atípica que poderia ocorrer", diz.

Stolnick lembra que há remédios que servem de alternativa aos bisfosfonatos, como o ranelato de estrôncio.

"É uma excepcional alternativa para quem usou o bisfosfonato e tem que parar após três ou cinco anos." Em fevereiro, o uso da substância foi aprovado no país para o tratamento de homens.

(<http://www1.folha.uol.com.br/>)

QUESTÃO 1

Sobre o uso ou não do sinal indicativo de crase nos trechos destacados no primeiro parágrafo, assinale a alternativa correta.

- (A) Deveria haver sinal indicativo de crase em “caso a caso”, como ocorre nas expressões com palavras repetidas.
- (B) Deveria haver sinal indicativo de crase em “vale a pena”, já que “pena” exige uso de artigo e “vale” é transitivo indireto.
- (C) Não deveria haver sinal indicativo de crase em “combate à osteoporose”, já que o uso da preposição não se justifica.
- (D) Os três trechos estão corretos.
- (E) Dois dos trechos estão incorretos.

QUESTÃO 2

O núcleo do sujeito da forma verbal “alerta”, em destaque no segundo parágrafo do texto, é:

- (A) “boletim”.
- (B) “que”.
- (C) “elaborado”.
- (D) “Anvisa”.
- (E) “estudos”.

QUESTÃO 3

Qual é a função sintática de “pela Anvisa”, em destaque no segundo parágrafo do texto?

- (A) Objeto Indireto.
- (B) Objeto Direto.
- (C) Agente da Passiva.
- (D) Complemento Nominal.
- (E) Adjunto Adnominal.

QUESTÃO 4

Sobre o trecho “especialistas brasileiros” (em destaque no texto), pode-se afirmar corretamente que:

- (A) A palavra “brasileiros” funciona como substantivo e é modificada por “especialistas”, que funciona como adjetivo.
- (B) A palavra “especialistas” funciona como substantivo e é modificada por “brasileiros”, que funciona como adjetivo.
- (C) No trecho, ambas as palavras funcionam como adjetivos.
- (D) No trecho, ambas as palavras funcionam como substantivos.
- (E) Ambas as palavras são adjetivos gentílicos, independentemente de seu uso.

QUESTÃO 5

Morfologicamente, a palavra “que”, em destaque no texto, é:

- (A) Um pronome interrogativo.
- (B) Um pronome relativo.
- (C) Uma conjunção coordenativa explicativa.
- (D) Uma conjunção subordinativa adverbial consecutiva.
- (E) Uma conjunção integrante.

Para responder às questões de 6 a 10, leia a charge a seguir.



(Disponível em <http://capbunifesp.wordpress.com/charges-e-tirinhas/>)

QUESTÃO 6

A palavra “cirúrgica” é acentuada pelo mesmo motivo de:

- (A) “médico”.
- (B) “saúde”.
- (C) “remédio”.
- (D) “farmácia”.
- (E) “saída”.

QUESTÃO 7

Sobre a interpretação da charge, assinale a alternativa correta.

- (A) Trata-se de um elogio ao sistema brasileiro de saúde.
- (B) Faz-se uma crítica a profissões como a de estofador, referente, de maneira mais específica, à atuação técnica desses profissionais.
- (C) A imagem se relaciona diretamente com a fala do médico.
- (D) Só é possível perceber que o médico é um profissional da saúde por causa de sua fala, já que nada em sua imagem representa isso.
- (E) Pela imagem do rosto do paciente, pode-se notar que ele ficou bastante satisfeito com o resultado da cirurgia.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa que apresenta um antônimo da palavra “sucesso”, considerando seu significado no contexto em que aparece.

- (A) “ostracismo”.
- (B) “êxito”.
- (C) “triunfo”.
- (D) “anonimato”.
- (E) “fracasso”.

QUESTÃO 9

A oração “que fechou o corte com grampos” pode ser classificada como:

- (A) Coordenada sindética explicativa.
- (B) Subordinada substantiva objetiva direta.
- (C) Subordinada substantiva predicativa.
- (D) Subordinada adjetiva explicativa.
- (E) Subordinada adverbial causal.

QUESTÃO 10

Sobre a forma verbal “consequimos”, que aparece na charge, assinale a alternativa correta.

- (A) Pertence à primeira conjugação.
- (B) Está flexionada na primeira pessoa do plural.
- (C) Está no futuro do Indicativo.
- (D) Pertence a um verbo que funciona somente como auxiliar.
- (E) Está no modo Imperativo.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Considere a sequência:

A2, B3, C5, D7, E11, F14, G13, H17, I19, . . .

Qual deles não apresenta a mesma lei de formação dos outros?

- (A) D7
- (B) C5
- (C) F14
- (D) G13
- (E) I19

QUESTÃO 12

Paulo e Pedro conversavam sobre números naturais e cada um disse o seguinte:

Paulo: “se um número é par, então o quadrado do número também é par.”

Pedro: “se o quadrado de um número natural é par, então o número também é par.”

Sob o ponto de vista da lógica matemática, é possível concluir que:

- (A) O quadrado de qualquer número é par.
- (B) Se o quadrado de um número qualquer é par, então o número é par.
- (C) É possível encontrar números ímpares cujos quadrados são pares.
- (D) Todo número par é o quadrado de um número par.
- (E) O quadrado de um número ímpar é ímpar.

QUESTÃO 13

Dados os conjuntos $A = \{1, 2, 4, 5, 8, 9\}$ e $B = \{3, 5, 7, 9\}$, o conjunto $A - B$ é igual a:

- (A) $\{1, 2, 4, 8\}$
- (B) $\{3, 7\}$
- (C) $\{5, 9\}$
- (D) $\{1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9\}$
- (E) $\{ \}$

QUESTÃO 14

Se A, B e C são conjuntos tais que:

$$C - (A \cup B) = \{6, 7\}$$

e

$$C \cap (A \cup B) = \{4, 5\}$$

Então C é igual a:

- (A) $\{4, 5\}$
- (B) $\{6, 7\}$
- (C) $\{4, 5, 6\}$
- (D) $\{5, 6, 7\}$
- (E) $\{4, 5, 6, 7\}$

QUESTÃO 15

Dentre os inscritos em um concurso público, 60% são homens e 40% são mulheres. Já têm emprego 80% dos homens e 30% das mulheres. Qual a porcentagem, do total de candidatos, que já tem emprego?

- (A) 60%
- (B) 40%
- (C) 30%
- (D) 24%
- (E) 12%

QUESTÃO 16

Quantos são os anagramas da palavra **ANANIAS**?

- (A) 5040
- (B) 2160
- (C) 860
- (D) 540
- (E) 420

QUESTÃO 17

A residência do Sr. Dindim foi assaltada e o detetive Poli encontrou os seguintes vestígios após averiguações:

- Um toco de cigarro.
- Cinzas de charuto.
- Um pedaço de goma de mascar.
- Um fio de cabelo moreno.



O detetive Poli chegou à conclusão de que cinco antigos empregados estavam envolvidos no assalto, tendo em vista que eles apresentavam as seguintes características:

Marcão: só fuma cigarro com filtro, tem cabelo moreno e não mastiga goma.

Nandão: só fuma cigarro sem filtro e charuto, tem cabelo louro e não mastiga goma.

Otávio: não fuma, é ruivo e mastiga goma.

Paulinho: só fuma charuto, tem cabelo moreno e não mastiga goma.

Querentino: só fuma cigarro com filtro, é careca e mastiga goma.

Tendo em vista que Poli tinha certeza de que dois indivíduos haviam executado o assalto, devido às marcas de sapatos deixadas no chão, ele concluiu que o par de assaltantes foi formado por:

- (A) Marcão e Querentino.
- (B) Nandão e Paulinho.
- (C) Otávio e Marcão.
- (D) Paulinho e Querentino.
- (E) Marcão e Paulinho.

QUESTÃO 18

Escolhendo-se ao acaso duas arestas quaisquer de um cubo, qual a probabilidade de elas serem reversas?

- (A) $1/3$
- (B) $1/4$
- (C) $2/11$
- (D) $4/11$
- (E) $5/11$

QUESTÃO 19

Em uma divisão inteira, o dividendo é igual a 41 e o resto é igual a 3. Quantos são os valores possíveis do divisor?

- (A) 1
- (B) 2
- (C) 3
- (D) 4
- (E) 5

QUESTÃO 20

Em uma amostra com 500 peças, existem exatamente quatro peças defeituosas. Retirando-se ao acaso uma peça dessa amostra, a probabilidade de ela ser perfeita é de:

- (A) 99%
- (B) 99,1%
- (C) 99,2%
- (D) 99,4%
- (E) 99,5%

RASCUNHO

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração padrão, em português, que o mouse está configurado para pessoas destros, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

QUESTÃO 21

Sobre o hardware básico dos computadores, são feitas as afirmações a seguir.

- I. Nos chamados Desktops, a memória RAM é composta por um ou mais pentes de memória instalados na CPU.
- II. Uma webcam é um dispositivo típico de entrada e saída de dados, pois permite a comunicação por meio de vídeo conferência.
- III. CDs, DVDs e Pendrives são basicamente dispositivos de armazenamento de dados, ou seja, memórias principais assim como os HDs.
- IV. As impressoras, quando conectadas diretamente aos PCs, devem ser ligadas ao MODEM por meio de cabos USB.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente uma das afirmações.
- (B) somente duas das afirmações.
- (C) somente três das afirmações.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 22

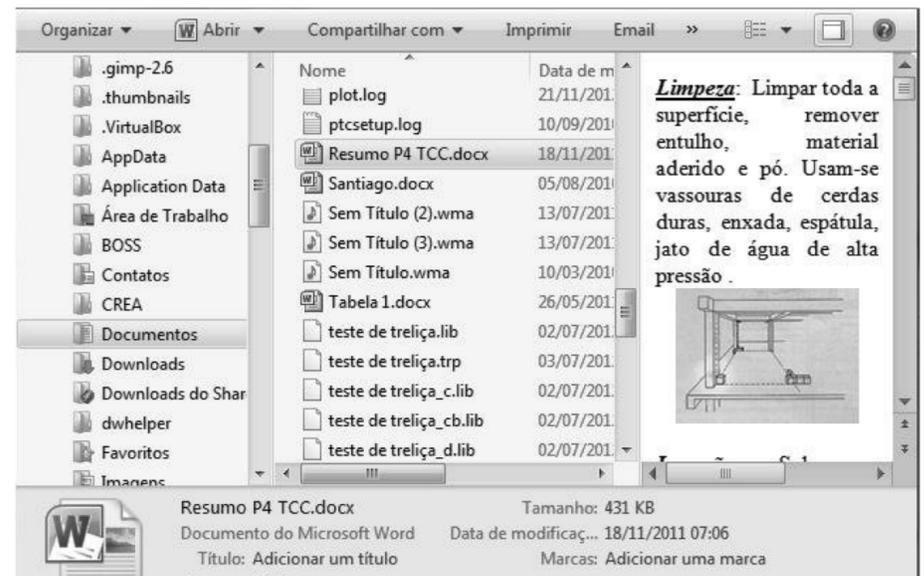
Considere o sistema operacional MS Windows 7 Ultimate BR e avalie as afirmações.

- I. Os ícones de programas podem ser fixados somente na barra de tarefas e não no menu iniciar.
- II. Pode-se usar a Central de Ações do painel de controle para se configurar o Backup do sistema.
- III. Uma importante inovação é a implementação de Bibliotecas que reúnem em um só lugar arquivos de diferentes pastas/locais.
- IV. O recurso de Snap torna as janelas transparentes, permitindo uma visão da área de trabalho.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente uma das afirmações.
- (B) somente duas das afirmações.
- (C) somente três das afirmações.
- (D) Todas afirmações.
- (E) Nenhuma afirmação.

QUESTÃO 23



Na figura vemos parte de uma janela do Windows Explorer, aberta em um computador no qual está instalado o MS Windows 7 Ultimate BR. Assinale a alternativa correta.

- (A) Para copiar um arquivo de uma pasta para outra, podemos clicar sobre seu ícone e arrastá-lo para a pasta destino com a tecla ALT pressionada.
- (B) Por padrão do Windows, todos os arquivos ocultos e de sistema são exibidos no Explorer.
- (C) O painel de visualização de arquivos pode ser desligado clicando-se no botão .
- (D) Para apagar um arquivo sem que este vá para a lixeira, deve-se clicar sobre ele e pressionar SHIFT+DEL.
- (E) Para abrir um arquivo diretamente no Explorer, clica-se sobre ele para selecioná-lo e em seguida pressiona-se ALT+ENTER.

QUESTÃO 24

Com relação às características da internet, bem como das intranets, assinale a alternativa falsa.

- (A) Utilizam, basicamente, o conjunto de protocolos TCP/IP como base de sua infraestrutura.
- (B) Por meio de programas, como o Skype, é possível se fazer comunicação por voz e vídeo.
- (C) Os chamados websites utilizam-se do protocolo de transferência de arquivos (FTP) para exibir as páginas em uma intranet.
- (D) Os programas de envio e recebimento de e-mails que funcionam na internet também podem ser utilizados em uma intranet.
- (E) SMTP e POP3 são protocolos associados ao envio e recebimento de mensagens de correio eletrônico.

QUESTÃO 25

Com relação aos principais navegadores de internet atualmente disponíveis (Google Chrome, MS Internet Explorer e Mozilla Firefox), em suas mais recentes versões, assinale a alternativa correta.

- (A) Todos possuem recursos de navegação em abas/guias, exceto o Google Chrome.
- (B) Os recursos de navegação privativa são encontrados em todos esses navegadores, porém com diferentes nomes.
- (C) Visando à maior segurança na web, esses navegadores não registram mais o chamado Histórico de Navegação.
- (D) O uso de programas de firewall é dispensável quando se usam esses navegadores.
- (E) Com esses programas, só é possível fazer download de arquivos, nunca o upload destes.

QUESTÃO 26

O Google é, talvez, o principal website especializado em buscas na internet na atualidade. Sobre os recursos/operadores de pesquisa desse site, avalie as afirmações.

- I. Para pesquisar por uma palavra ou frase exata, ela deve estar entre colchetes.
- II. Para excluir uma palavra dos resultados, deve-se usar um hífen antes dela.
- III. Para pesquisar em um site específico, usa-se addr:domínio.

Está errado o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 27

No envio e recebimento de mensagens de correio eletrônico, seja por meio de programas específicos ou de webmails, é correto afirmar que:

- (A) Só é possível enviar no máximo oito arquivos anexados por mensagem.
- (B) O uso de programas antivírus só é necessário se usarmos webmails para receber as mensagens.
- (C) O campo Assunto é de preenchimento obrigatório e nunca pode estar em branco no envio da mensagem.
- (D) As mensagens podem ser enviadas com solicitação de confirmação de entrega.
- (E) Não se pode preencher simultaneamente os campos CC e CCO.

QUESTÃO 28

Assinale a alternativa que apresenta uma forma correta de se inserir uma quebra de página em um documento que está sendo editado no MS-Word 2010.

- (A) Na guia Layout da Página, clique em Quebrar Página no grupo Organizar.
- (B) Na guia Inserir, clique em Quebra de Página no grupo Estilo.
- (C) Acione o atalho de teclado CTRL+ENTER.
- (D) Acione o atalho de teclado SHIFT + ENTER.
- (E) Na guia Página Inicial, clique no botão  do grupo Parágrafo.

QUESTÃO 29

Um recurso útil do MS-Excel 2010 é a possibilidade de se dar nome a uma célula ou região. Com relação a esse recurso, assinale a alternativa correta.

- (A) Células contendo fórmulas não podem ser nomeadas, somente as que contenham valores.
- (B) Para nomear uma região selecionada, pode-se clicar em Definir Nome no grupo Nomes Definidos da guia Fórmulas.
- (C) Uma vez definido, não se pode alterar o nome dado a uma região.
- (D) Ao se excluir um nome definido, por meio do Gerenciador de Nomes, o conteúdo das células ou da região também é excluído.
- (E) Nomes definidos podem ter até 64 caracteres, incluindo espaços em branco.

QUESTÃO 30

No MS PowerPoint 2010 BR, é possível transformar uma apresentação em vídeo e, assim, facilitar sua distribuição. Sobre esse recurso, são feitas as afirmações a seguir.

- I. Para transformar a apresentação em vídeo, após gravá-la normalmente, deve-se clicar na opção Salvar e Enviar da guia Arquivo e em seguida em Criar Vídeo.
- II. O tempo de exibição de cada slide no vídeo deve ser configurado.
- III. Os vídeos são gerados no formato .wmv (Windows Media Video).

Está errado o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

LEGISLAÇÃO

QUESTÃO 31

Assinale a alternativa incorreta a respeito das circunstâncias agravantes dos crimes tipificados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90.

- (A) Serem cometidos em época de grave crise econômica.
- (B) Serem cometidos por ocasião de calamidade.
- (C) Crimes ocasionados por grave dano, individual ou coletivo.
- (D) Crimes dissimulados quanto à natureza ilícita do procedimento.
- (E) Crimes praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais e não essenciais.

QUESTÃO 32

A respeito da legislação que regulamenta o Sistema Nacional de Políticas sobre Drogas (SISNAD), Lei nº 11.343/2006, sobre as atividades de prevenção do uso indevido de drogas, deve-se observar os seguintes princípios e diretrizes, exceto:

- (A) O reconhecimento do uso devido de drogas como fator de interferência na qualidade de vida do indivíduo e na sua relação com a comunidade à qual pertence.
- (B) O compartilhamento de responsabilidades e a colaboração mútua com as instituições do setor privado e com os diversos segmentos sociais, incluindo usuários e dependentes de droga e respectivos familiares, por meio do estabelecimento de parcerias.
- (C) O reconhecimento do “não uso”, do “retardamento do uso” e da redução de riscos como resultados desejáveis das atividades de natureza preventiva, quando da definição dos objetivos a serem alcançados.
- (D) A articulação entre os serviços e organizações que atuam em atividades de prevenção do uso indevido de drogas e a rede de atenção a usuários e dependentes de drogas e respectivos familiares.
- (E) A implantação de projetos pedagógicos de prevenção do uso indevido de drogas, nas instituições de ensino público e privado, alinhados às Diretrizes Curriculares Nacionais e aos conhecimentos relacionados a drogas.

QUESTÃO 33

Assinale a única alternativa correta a respeito da participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme determina a Lei nº 8.142/90.

- (A) O Sistema Único de Saúde (SUS) contará, em cada esfera do governo, com prejuízo do Poder Legislativo, com as seguintes instâncias colegiadas: a Conferência de Saúde e o Conselho de Saúde.
- (B) O Conselho de Saúde reunir-se-á a cada quatro anos com a representação de vários segmentos sociais, para avaliar a situação de saúde e propor as diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por esta ou pelo Conselho de Saúde.
- (C) O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo.
- (D) O Conselho Estadual de Secretários de Saúde (CONASS) e o Conselho Nacional de Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS) terão representação no Conselho Nacional de Saúde.
- (E) A representação dos usuários nos Conselhos de Saúde e Conferências será paritária em relação ao conjunto dos demais segmentos, sendo que as Conferências de Saúde e os Conselhos de Saúde terão sua organização e normas de funcionamento definidas em lei federal, aprovadas pelo respectivo conselho.

QUESTÃO 34

Constitui crime contra as relações de consumo, conforme determina a Lei nº 8.137/90:

- (A) Favorecer ou preferir, independentemente de justa causa, comprador ou freguês, ressalvados os sistemas de entrega ao consumo por intermédio de distribuidores ou revendedores.
- (B) Vender ou expor à venda mercadoria cuja embalagem, tipo, especificação, peso ou composição esteja em desacordo com as prescrições legais, ou que não corresponda à respectiva classificação oficial ou aproximada.
- (C) Misturar gêneros e mercadorias de espécies diferentes, para vendê-los ou expô-los à venda como puros; misturar gêneros e mercadorias de qualidade desiguais para vendê-los ou expô-los à venda.
- (D) Vender ou expor à venda matéria-prima ou mercadoria em condições impróprias ao consumo, ressalvada a permissão de mantê-las em depósito.
- (E) Induzir o consumidor ou usuário a erro, por via de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza, qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de meio eletrônico exclusivamente.

QUESTÃO 35

Leia as seguintes afirmações, sobre as atribuições dos Conselhos Regionais de Farmácia, de acordo com a Lei nº 3.820/60, regulamentada pelo Decreto nº 85.878/81 e suas atualizações:

- I. O mandato dos membros dos Conselhos Regionais é privativo de farmacêuticos brasileiros natos, será gratuito, meramente honorífico, e terá a duração de quatro anos.
- II. O mandato da diretoria dos Conselhos Regionais terá duração de quatro anos, sendo seus membros eleitos por meio do voto direto e secreto, por maioria de seus membros.
- III. A responsabilidade administrativa e judicial de cada Conselho Regional cabe ao respectivo Presidente, exceto quanto à prestação de contas, perante o órgão federal competente.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II.
- (C) somente III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 36

Assinale a penalidade incorreta, de acordo com o Código Nacional de Trânsito – Lei nº 9.503/97.

- (A) Advertência, oral ou por escrito.
- (B) Multa e suspensão do direito de dirigir.
- (C) Apreensão do veículo e cassação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
- (D) Cassação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e cassação da permissão para dirigir
- (E) Frequência obrigatória em curso de reciclagem.

QUESTÃO 37

De acordo com o disposto na Lei nº 9.787/99, assinale a alternativa incorreta a respeito das nomenclaturas utilizadas pelos Conselhos de Farmácia no Brasil.

- (A) Denominação Comum Brasileira: denominação do fármaco ou princípio farmacologicamente ativo, aprovada pelo órgão federal responsável pela vigilância sanitária.
- (B) Denominação Comum Internacional: denominação do fármaco ou princípio farmacologicamente ativo, recomendada pela Organização Mundial de Saúde.
- (C) Medicamento Similar: aquele que contém o mesmo ou os mesmos princípios ativos, apresenta a mesma concentração, forma farmacêutica, via de administração, posologia e indicação terapêutica exclusivamente diagnóstica, do medicamento de referência registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária, podendo diferir somente em características relativas ao tamanho e forma do produto, prazo de validade, embalagem, rotulagem, excipientes e veículos, devendo sempre ser identificado por nome comercial ou marca.

- (D) Medicamento Genérico: medicamento similar a um produto de referência ou inovador, que se pretende ser com este intercambiável, geralmente produzido após a expiração ou renúncia da proteção patentária ou de outros direitos de exclusividade, comprovada a sua eficácia, segurança e qualidade, e designado pela DCB ou, na sua ausência, pela DCI.
- (E) Medicamento de Referência: produto inovador registrado no órgão federal responsável pela vigilância sanitária e comercializado no País, cuja eficiência, segurança e qualidade foram comprovadas cientificamente junto ao órgão federal competente, por ocasião do registro.

QUESTÃO 38

Acerca do disposto na legislação acerca do Conselho Federal de Farmácia, bem como de seus Conselhos Regionais, analise as afirmativas e assinale a única falsa.

- (A) Em acordo com o disposto na Resolução RDC nº 16/2007, o medicamento genérico somente será dispensado se prescrito pela Denominação Comum Brasileira (DCB) ou, na sua falta, pela Denominação Comum Internacional (DCI), podendo ser intercambiável com o respectivo medicamento referência.
- (B) Forma Farmacêutica é o estado final de apresentação que os princípios ativos farmacêuticos possuem após uma ou mais operações farmacêuticas executadas com a adição de excipientes apropriados ou sem adição de excipientes, a fim de facilitar a sua utilização e obter o efeito terapêutico desejado, com características apropriadas a uma determinada via de administração, conforme determinado na Resolução RDC nº 17/2007.
- (C) Conforme determina a Resolução RDC nº 44/2009, o farmacêutico deverá avaliar as receitas observando os seguintes itens: legibilidade e ausência de rasuras e emendas, identificação do usuário, identificação do medicamento, concentração, dosagem, forma farmacêutica e quantidade, modo de usar ou posologia, duração do tratamento, local e data da emissão, e assinatura e identificação do prescritor com o número de registro no respectivo conselho profissional.
- (D) É permitida às farmácias e drogarias a comercialização de medicamentos, plantas medicinais, drogas vegetais, cosméticos, perfumes, produtos de higiene pessoal, produtos médicos e para diagnóstico *in vitro*, conforme o disposto na Resolução nº 09/2009.
- (E) Determina a Instrução Normativa IN nº 10/2009, no cumprimento das Boas Práticas Farmacêuticas, que são medicamentos isentos de prescrição que poderão permanecer ao alcance dos usuários para obtenção por meio de autosserviço em farmácias e drogarias: medicamentos fitoterápicos de uso geral, independentemente da especificação da ANVISA, medicamentos administrados por via dermatológica e medicamentos sujeitos à notificação simplificada, conforme legislação específica.

QUESTÃO 39

Assinale a alternativa correta, a respeito da legislação que rege o Conselho Federal de Farmácia e os Conselhos Regionais de Farmácia no Brasil.

- (A) Conforme determina a Resolução RDC nº 357/2001, é permitido ao farmacêutico, quando no exercício da assistência e direção técnica em drogaria: dispensar medicamentos homeopáticos em suas embalagens originais; dispensar drogas [matérias-primas], insumos farmacêuticos [matérias-primas ativas], correlatos e alimentos para fins especiais; dispensar produtos dietéticos; promover ações de informação e educação sanitária; e prestar serviço de aplicação de injeção e demais medicamentos.
- (B) Dispõe a Resolução RDC nº 52/2011 sobre a restrição do uso das substâncias anfepramona, femproporex e sibutramina, seus sais e isômeros, bem como intermediários e medidas de controle da prescrição e dispensação de medicamentos que contenham a substância mazindol, seus sais e isômeros, bem como intermediários, e dá outras providências.
- (C) As farmácias e drogarias privadas, assim como as unidades públicas de dispensação municipais, estaduais e federais que disponibilizam medicamentos mediante ressarcimento, a exemplo das unidades do Programa Farmácia Popular do Brasil, devem dispensar os medicamentos contendo as substâncias listadas no Anexo I da Resolução RDC nº 20/2011, isoladas ou em associação, mediante retenção de receita e escrituração nos termos da Resolução em questão.
- (D) Conforme determina a Resolução RDC nº 27/2007, o acesso ao Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Comercializados (SNGPC) pressupõe o prévio cadastro da empresa no sistema informatizado do Conselho Federal de Farmácia, que se dará por meio de senha pessoal, sigilosa e intransferível atribuída provisoriamente pelo sistema ao responsável técnico cadastrado para esse fim pelo gestor de medicamentos, mediante credenciamento do estabelecimento.
- (E) Somente será aviada a receita: que estiver escrita a tinta ou por formulário digital, em vernáculo, por extenso e de modo legível, observados a nomenclatura e o sistema de pesos e medidas oficiais; que contiver o nome e o endereço residencial do paciente e do médico e, expressamente, o modo de usar a medicação; que contiver a data e assinatura do profissional, endereço do consultório ou da residência, e o número de inscrição no respectivo Conselho profissional, de acordo com a Lei nº 5.991/73.

QUESTÃO 40

Analisando-se a legislação sobre a regulamentação da profissão de Farmacêutico, realizada pelo Conselho Federal de Farmácia, bem como pelos Conselhos Regionais de Farmácia, assinale a alternativa incorreta.

- (A) Conforme o determinado na Resolução RDC nº 67/2007, é correto afirmar que assistência farmacêutica é um modelo de prática farmacêutica, que compreende atitudes, valores éticos, comportamentos, habilidades, compromissos e corresponsabilidades na prevenção de doenças, promoção e recuperação da saúde, de forma integrada à equipe de saúde.
- (B) O farmacêutico deve exercer assistência farmacêutica e notificar as suspeitas de reações adversas ou quaisquer problemas relacionados ao medicamento ou tratamento medicamentoso ao Conselho Federal de Farmácia, por meio de formulário destinado a esse fim, conforme especificado na Resolução RDC nº 80/2006.
- (C) A sala para guarda de recipientes de transporte interno de resíduos deve ter pisos e paredes lisas e laváveis, sendo o piso ainda mais resistente ao tráfego dos recipientes coletores, deve possuir ponto de iluminação artificial e área suficiente para armazenar, no mínimo, dois recipientes coletores, para o posterior traslado até a área de armazenamento externo, de acordo com a Resolução RDC nº 306/2004.
- (D) Todos os medicamentos cujos grupos terapêuticos e indicações terapêuticas estão descritos no anexo da Resolução RDC nº 138/2003, respeitadas as restrições textuais e de outras normas legais e regulamentares pertinentes, são de venda com prescrição médica, especialmente aqueles administrados por via parenteral.
- (E) Sem prejuízo das sanções de natureza civil ou penal cabíveis, as infrações sanitárias serão punidas, alternativa ou cumulativamente, com as penalidades seguintes, de acordo com a Lei nº 6.437/77: advertência por escrito, multa de 10% ao dia, apreensão do produto, inutilização de produto, interdição de produto, suspensão de vendas e/ou fabricação de produto, cancelamento de registro de produto, interdição parcial ou total do estabelecimento, proibição de propaganda, cancelamento de autorização para funcionamento da empresa, cancelamento do alvará de licenciamento de estabelecimento e intervenção no estabelecimento que receba recursos públicos de qualquer esfera.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 41

Dentre as tarefas e responsabilidades de uma telefonista e recepcionista, não estão inclusas:

- (A) Recepcionar e controlar visitantes.
- (B) Utilizar a máquina copiadora e fax.
- (C) Transferir chamadas telefônicas.
- (D) Realizar apenas chamadas locais.
- (E) Reportar falhas do equipamento telefônico.

QUESTÃO 42

Há habilidades que são essenciais e habilidades que são recomendáveis para a profissão de telefonista. Das alternativas a seguir, assinale a opção que é apenas recomendável.

- (A) Boa comunicação.
- (B) Boa memória.
- (C) Habilidade em digitar.
- (D) Leitura fluente.
- (E) Fluência em língua estrangeira.

QUESTÃO 43

Atender bem a quem telefona para a empresa é um aprendizado que “vale ouro” na vida corporativa. Do outro lado da linha pode estar um cliente, um investidor, ou mesmo, o seu chefe. É preciso ter consciência do que está fazendo, bom senso e acima de tudo querer:

- (A) Ser rápido para o gasto telefônico ser baixo.
- (B) Transferir a ligação sempre.
- (C) Ajudar quem está do outro lado da linha.
- (D) Ser educada e amiga de todos que ligarem.
- (E) Retornar a ligação sem demora.

QUESTÃO 44

Quando o telefone da empresa toca e a telefonista atende, ela “é” a empresa, e a demanda do telefonema está por sua conta. Caso ela não saiba responder corretamente ao que a pessoa lhe pergunta, deve procurar se informar. Se não puder dar a resposta na hora, deve anotar o telefone, o nome da pessoa e empresa e, quando tiver a informação correta, deve-se:

- (A) Aguardar a pessoa ligar e informá-la corretamente.
- (B) Ligar de volta e dar o *feedback*.
- (C) Pedir a um colega de trabalho que ligue.
- (D) Deixar que alguém mais competente retorne a ligação.
- (E) Solicitar ao seu superior que faça o contato com o cliente.

QUESTÃO 45

O aparelho que permite visualizar linhas e ramais, que estão ocupados no momento, por meio de luzes de sinalização, é denominado:

- (A) KS.
- (B) BINA.
- (C) PABX.
- (D) PABX E1.
- (E) CPA.

QUESTÃO 46

Mesmo em locais em que a rede de cabos está lotada, há um sistema que permite que, com apenas um par de fios, possa se ligar 30 linhas. Tal sistema é denominado:

- (A) Habilitação de linhas.
- (B) Gestão de linhas.
- (C) Cabos digitais.
- (D) Linhas digitais.
- (E) Linhas CPA.

QUESTÃO 47

As operadoras são empresas de telefonia responsáveis pelo fluxo de chamada telefônica dentro do território brasileiro e por onde trafegam também chamadas originadas no exterior e com destino ao exterior. Um exemplo de operadora é a Embratel, sendo seu código o número:

- (A) 15.
- (B) 21.
- (C) 23.
- (D) 25.
- (E) 31.

QUESTÃO 48

Se uma pessoa que está na Inglaterra quer ligar para a cidade de São Paulo, a sequência que se deve discar é:

- (A) 0 + código da operadora + 55 + 11 + número de telefone.
- (B) 00 + código da operadora + 55 + 11 + número de telefone.
- (C) 0 + 55 + código da operadora + 11 + número de telefone.
- (D) 0 + 55 + 11 + código da operadora + número de telefone.
- (E) 0 + código da operadora + número de telefone + 55 + 11.

QUESTÃO 49

O Brasil apresenta grande extensão territorial. No sentido leste-oeste, o país possui 4.319,4 quilômetros, fato que proporciona a existência de três fusos horários distintos. O Meridiano de Greenwich é o marco inicial, tendo o horário de Brasília menos três horas em relação a ele (-3GMT). Assim, baseando-se também na imagem, é verdadeiro afirmar que:



- (A) Fernando de Noronha possui duas horas a mais em relação ao horário de Brasília.
- (B) Os estados das regiões Sul, Sudeste e Nordeste têm o horário de Brasília.
- (C) Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e Roraima têm o horário de Brasília.
- (D) Roraima e Acre têm menos quatro horas em relação ao horário de Brasília.
- (E) Distrito Federal, Tocantins e Amapá têm uma hora a menos em relação ao horário de Brasília.

QUESTÃO 50

Considere que a cada 15° de distância longitudinal temos a diferença de uma hora. A cidade de São Paulo encontra-se a -45° em relação à linha de Greenwich; a cidade de Londres, encontra-se no marco 0. Logo, uma ligação de São Paulo às 10h da manhã será atendida em Londres às:

- (A) 1h
- (B) 7h.
- (C) 8h.
- (D) 12h.
- (E) 13h.

RASCUNHO