



ESTADO DO TOCANTINS  
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO  
CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE CARGOS  
DO QUADRO DOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE

72

JULHO / 2009

# ASSISTENTE DE SERVIÇO DE SAÚDE

## LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 50 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA		CONHECIMENTOS GERAIS		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 15	2,0	16 a 30	2,0	31 a 50	2,0

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** o fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica transparente, de tinta na cor azul.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, a **caneta esferográfica de tinta na cor azul**, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A)      ●      (C)      (D)      (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído caso esteja danificado em suas margens superior ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** do Concurso Público o candidato que:

a) se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**;

c) se recusar a entregar o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA** quando terminar o tempo estabelecido.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no Caderno de Questões **NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal **O CADERNO DE QUESTÕES E O CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

**Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivo de segurança, o candidato só poderá levar o Caderno de Questões quando faltar uma hora ou menos para o término do tempo estabelecido.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, findo o qual o candidato deverá, **obrigatoriamente**, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).



## LÍNGUA PORTUGUESA

### O ESTRESSE FAZ BEM

A prestação do carro está vencendo, a crise roeu suas economias e o computador travou de vez (...). O resultado disso é clássico: estresse. Ninguém gosta de ter fumaça saindo pelas orelhas – mas, acredite, essa pressão faz muito bem para você. Pelo menos é o que diz Bruce McEwen, neurocientista e professor da Universidade Rockefeller, em Nova York. Segundo McEwen, o estresse é fundamental para a nossa sobrevivência. Quando sentimos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre. Ficamos prontos para tomar decisões com mais rapidez, guardar informações que podem ser decisivas e encarar desafios e perigos. Ou seja: pessoas estressadas potencializam sua capacidade de superar um problema, na visão do professor (...). Mas há um porém: se nos estressamos demais, os efeitos benéficos acabam revertidos. Nosso cérebro falha, e funções como a memória acabam prejudicadas. É por isso que precisamos aprender a apreciar o estresse com moderação. O segredo estaria em levar uma vida saudável e buscar atividades que deem prazer, como diz McEwen (...) na entrevista que concedeu à Super.

#### O estresse costuma ser encarado como vilão. Por que você defende a tese de que ele faz bem?

Porque o estresse representa um sinal de que estamos saudáveis. Ele é uma carga de ansiedade que todos recebemos para evoluir na vida. E estamos falando de situações que vão desde trazer comida para alimentar a família até conseguir um cargo mais alto na empresa.

#### Como assim?

Ficamos estressados sempre que nos sentimos ameaçados, como em situações de perigo ou de desafio. A resposta do cérebro a esse estado é uma dose de preocupação e agitação, que nos ajuda a resolver as tarefas em que estamos focados. Ou seja, ficamos mais competitivos e atentos. A chave desse processo é o cortisol, conhecido como hormônio do estresse e liberado pelo cérebro em situações de pressão. Como o cortisol está relacionado ao hipocampo, uma parte do cérebro importante para a memória e para o aprendizado, sabemos que o disparo desse hormônio faz com que fiquemos mais vigilantes.

WESTPHAL, Cristina. **Superinteressante**, 264, abr. 2009, p. 19. [excerto adaptado]

1

Segundo McEwen, ficar estressado ocasionalmente possibilita

- (A) fazer novas amizades.
- (B) pagar a prestação do carro.
- (C) faltar a um compromisso.
- (D) resolver problemas profissionais.
- (E) deixar de cumprir uma tarefa.

2

O resultado do estresse em demasia pode ser

- (A) falha da memória.
- (B) aumento da atenção.
- (C) facilidade de raciocinar.
- (D) expansão da competitividade.
- (E) preocupação com a agilidade.

3

No texto, a palavra “porém” (l. 16) significa

- (A) efeito.
- (B) controvérsia.
- (C) lado negativo.
- (D) questionamento.
- (E) aspecto parecido.

4

A expressão “ou seja” é usada duas vezes no texto (l. 13 e l. 36). Em ambos os casos, ela só **NÃO** pode ser substituída por

- (A) falando de outro modo.
- (B) em outras palavras.
- (C) quer dizer.
- (D) isto é.
- (E) aliás.

5

A(s) palavra(s) destacada(s) à esquerda se refere(m) à expressão que está à direita, **EXCETO** em

- (A) “...potencializam **sua** capacidade...” (l. 14) - de você
- (B) “na visão **do professor**...” (l. 15) - de Bruce McEwen
- (C) “...**que** concedeu à Super.” (l. 22) - a entrevista
- (D) “...**em que** estamos focados.” (l. 36) - nas tarefas
- (E) “...o disparo **desse hormônio**...” (l. 42-43) - do cortisol

6

Em qual das sentenças a seguir o texto mostra o estresse figurativamente?

- (A) “Quando sentimos o mundo cair sobre a cabeça,” (l. 9-10)
- (B) “Ficamos prontos para tomar decisões com mais rapidez,” (l. 11-12)
- (C) “...funções como a memória acabam prejudicadas.” (l. 17-18)
- (D) “...precisamos aprender a apreciar o estresse com moderação.” (l. 19-20)
- (E) “O segredo estaria em levar uma vida saudável...” (l. 20)



7

Observe o anúncio abaixo, veiculado após a Copa do Mundo de Futebol de 2002, em que a seleção do Brasil, embora estivesse desacreditada, sagrou-se campeão. Ela venceu os três primeiros jogos, contra as seleções da Turquia, da China e da Costa Rica.

- I – O futebol do Brasil acabou.
- II – Acabou com a Turquia.
- III – Acabou com a China.
- IV – Acabou com a Costa Rica.
- V – Acabou campeão.

Em qual frase do anúncio o verbo **acabar** tem sentido igual ao do verbo **acabar** do trecho "...funções como a memória acabam prejudicadas." (l. 17-18)?

- (A) I
- (B) II
- (C) III
- (D) IV
- (E) V

8

A palavra "carga" está usada com o mesmo sentido que tem em "Ele é uma **carga** de ansiedade que todos recebemos ..." (l. 26-27) na frase

- (A) A carga do caminhão é perecível.
- (B) A bateria recebeu nova carga.
- (C) João é um boi de carga.
- (D) Há pessoas que são uma carga pesada.
- (E) Não há carga de trabalho que o canse.

9

Qual a frase que reescreve o período "Quando sentimos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre." mantendo o mesmo sentido?

- (A) A fim de sentirmos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre.
- (B) Ao sentirmos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre.
- (C) Apesar de sentirmos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre.
- (D) Enquanto sentimos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre.
- (E) Porque sentimos o mundo cair sobre a cabeça, o cérebro nos prepara para reagir ao desastre.

10

Em qual das frases o uso de **porque**, **porquê** ou **por que** está conforme a norma culta da língua?

- (A) Estou querendo saber porque você faltou.
- (B) Não fui à aula por que estava resfriada.
- (C) Não sei o porquê de sua dúvida.
- (D) Porque você saiu sem avisar?
- (E) Vou ao cinema por que o filme é bom.

11

Analise os períodos abaixo.

- "A prestação do carro está vencendo, a crise roeu suas economias e o computador travou de vez (...)." (l. 1-3)
- "...o estresse representa um sinal de que estamos saudáveis. (...) é uma carga de ansiedade que todos recebemos para evoluir na vida." (l. 25-27)
- "...o cortisol, conhecido como hormônio do estresse e liberado pelo cérebro em situações de pressão." (l. 38-40)

Eles exemplificam, respectivamente, os seguintes tipos de textos:

- (A) argumentação - argumentação - descrição.
- (B) argumentação - descrição - narração.
- (C) descrição - narração - argumentação.
- (D) narração - descrição - descrição.
- (E) narração - descrição - argumentação.

12

A palavra "como" pode pertencer a mais de uma classe gramatical e ser usada de diferentes maneiras. Observe os sentidos transmitidos por trechos transcritos do texto iniciados por "como":

- I – "...como a memória..." (l. 18) – dá um exemplo;
- II – "como diz McEwen" (l. 21) – faz uma comparação;
- III – "como em situações de perigo..." (l. 33) – mostra conformidade;
- IV – "Como o cortisol está relacionado ao hipocampo," (l. 40-41) – indica causa.

Estão corretas **APENAS** as explicações do sentido da palavra relacionada ao trecho em

- (A) I e II.
- (B) I e IV.
- (C) II e III.
- (D) II e IV.
- (E) III e IV.

13

Viver em um turbilhão de situações estressantes nos \_\_\_\_\_ sob um estado de alerta constante, o que \_\_\_\_\_ ao desgaste do corpo. Portanto, \_\_\_\_\_ conselhos antigos: ter um estilo de vida saudável e ter boas relações com as pessoas.

Segundo o padrão culto, os verbos flexionados a seguir que preenchem as lacunas são, respectivamente,

- (A) põe – leva – vale.
- (B) põe – leva – valem.
- (C) põem – leva – valem.
- (D) põem – leva – vale.
- (E) põem – levam – valem.



14

Quanto à regência verbal, a frase construída conforme a norma culta é

- (A) Todos se adaptaram aos novos regulamentos.
- (B) João aspirava o cargo de gerente.
- (C) José esqueceu do compromisso assumido.
- (D) Ele se esforçou de terminar o relatório a tempo.
- (E) A secretária socorreu aos estagiários.

15

Em qual das seguintes frases é necessária a colocação do sinal indicativo de crase no vocábulo **a(s)**?

- (A) Como o estresse afeta **as** pessoas?
- (B) Mulheres são mais sensíveis **a** mudanças.
- (C) Elas visam **a** harmonia pessoal e social.
- (D) Já os homens tendem **a** ignorar problemas emocionais.
- (E) Eles estão mais aptos **a** passar por cima das dificuldades.

## CONHECIMENTOS GERAIS

### NOÇÕES DE INFORMÁTICA

16

A figura a seguir apresenta um ícone que é padrão no Windows XP.



Este ícone representa um(a)

- (A) arquivo texto.
- (B) documento do Excel.
- (C) documento do Word.
- (D) lixeira.
- (E) pasta.

17

A Internet apresenta uma série de sites que disponibilizam serviços para seus usuários. O site <http://www.google.com.br>, por exemplo, tem como principal objetivo oferecer o serviço de

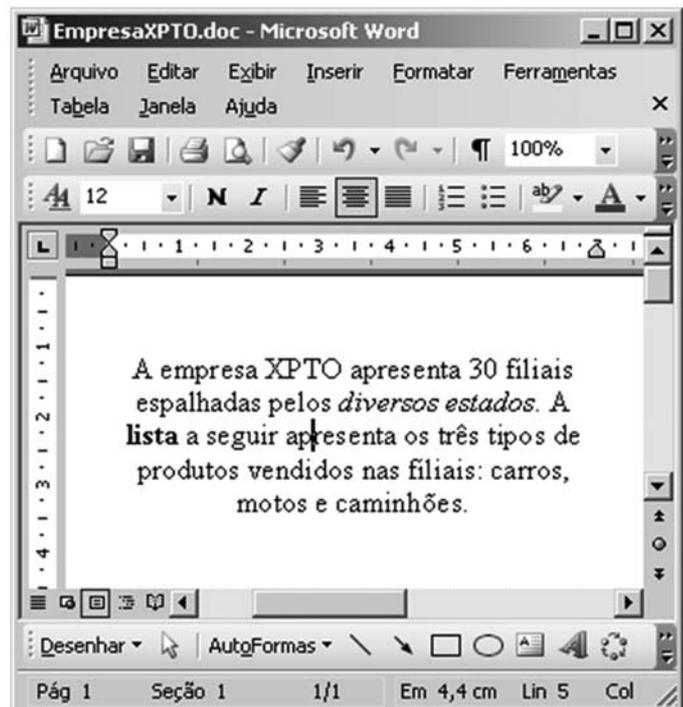
- (A) busca na Internet.
- (B) enciclopédia digital.
- (C) webmail.
- (D) ensino a distância.
- (E) segurança contra vírus.

18

Considere uma planilha no Microsoft Excel com valores e fórmula especificados para as seguintes células: A1 com valor igual a 5; B1 com valor igual a 6; e C1 com a seguinte fórmula =A1+ B1-3. O valor apresentado na célula C1 é

- (A) 4
- (B) 5
- (C) 6
- (D) 7
- (E) 8

19



Na formatação do texto acima, em edição no Microsoft Word, foram utilizados os seguintes recursos:

- (A) itálico, alinhamento centralizado e marcadores.
- (B) itálico, alinhamento justificado e sublinhado.
- (C) negrito, alinhamento centralizado e itálico.
- (D) negrito, alinhamento justificado e marcadores.
- (E) negrito, alinhamento centralizado e sublinhado.

20

Tendo em vista que o Microsoft Outlook é uma ferramenta de correio eletrônico, conclui-se que ela é utilizada para

- (A) navegar na Internet.
- (B) enviar e receber e-mail.
- (C) criar planilhas eletrônicas.
- (D) proteger o computador contra vírus.
- (E) corrigir problemas no disco rígido.

## LEGISLAÇÃO

21

Um servidor estadual (Tocantins) foi punido com demissão, por decisão administrativa. Deu entrada em uma ação judicial, obtendo sentença favorável que determinava seu retorno ao cargo que ocupava. Trata-se de um caso de

- (A) reversão.
- (B) recondução.
- (C) readaptação.
- (D) reintegração.
- (E) reaproveitamento.



22

De acordo com o Art. 9º da Lei nº 1.588, de 30/06/05 (PCCS dos Profissionais de Saúde do Estado do Tocantins), com redação dada pela Lei nº 1.861, de 06/12/2007, é considerado habilitado para a Progressão Horizontal o profissional da saúde que tiver

- (A) cumprido o interstício de seis meses de exercício na Referência em que se encontra.
- (B) cumprido o interstício de um ano de exercício na Referência em que se encontra.
- (C) cumprido o interstício de dois anos de exercício na Referência em que se encontra.
- (D) concluído 20 horas de curso de qualificação vinculado à sua área de atuação, nos últimos cinco anos anteriores à data da progressão horizontal.
- (E) concluído 30 horas de curso de qualificação vinculado à sua área de atuação, nos últimos cinco anos anteriores à data da progressão horizontal.

23

Em relação à gestão financeira do SUS, a Lei nº 8.080, de 19/09/90, define alguns critérios a serem observados visando ao estabelecimento dos valores que serão transferidos para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. Qual dos seguintes critérios **NÃO** atende à lei citada?

- (A) Perfil demográfico da região.
- (B) Perfil epidemiológico da população a ser coberta.
- (C) Perfil econômico e social da população a ser coberta.
- (D) Quantidade de hospitais e postos de saúde na área.
- (E) Qualidade de hospitais e postos de saúde na área.

24

De acordo com a Lei nº 1.818 de 23/08/07 (Estatuto dos Servidores Públicos Cíveis do Estado do Tocantins), Bruna, servidora pública estável do Estado do Tocantins, pode obter licença, dentre outros casos, nas hipóteses de:

- I – adoção (licença maternidade);
- II – acompanhamento do marido, que foi deslocado para o Estado de Goiás;
- III – participação em curso de capacitação relativo à área do serviço público em que atua;
- IV – doença contraída pelo marido, que depende da sua assistência direta.

De acordo com a Lei nº 1.818, Bruna continuará recebendo remuneração nas hipóteses

- (A) I, II e III, apenas.
- (B) I, II e IV, apenas.
- (C) I, III e IV, apenas.
- (D) II, III e IV, apenas.
- (E) I, II, III e IV.

25

Dentre as condutas abaixo, todas passíveis de pena disciplinar, de acordo com a Lei nº 1.818/07, qual é punível com demissão?

- (A) Apresentação, em serviço, no estado de embriaguez alcoólica.
- (B) Insubordinação grave em serviço.
- (C) Recebimento de presente em razão das atribuições desempenhadas.
- (D) Utilização de Internet para acesso a páginas de pornografia.
- (E) Utilização de recurso material da repartição em atividade particular.

## ATUALIDADES

26

### “ETA NÓIS” – combustível verde

O programa brasileiro de produção de etanol, a partir da cana-de-açúcar, é o melhor do mundo. Com menor impacto que o petróleo no aquecimento global, o etanol é uma das promessas para uma economia sustentável.(...)

Revista Época. 26 maio 2008.

No Brasil, o principal impulso para a produção e o consumo de etanol, nos últimos anos, foi(foram) a

- (A) pressão política de ONG ambientalistas internacionais.
- (B) crise político-energética do Brasil com países latino-americanos.
- (C) reforma nas legislações penal e ambiental feita pela União.
- (D) invenção e a adoção pelo mercado dos carros tipo flex.
- (E) ampliação e a aceitação das ações ambientais municipais.

27

No segundo trimestre de 2009, o Ministério da Educação colocou em pauta a proposta de renovação e expansão de um exame nacional para candidatos ao ingresso nas universidades brasileiras. Com efeito, é uma proposta de reformulação dos vestibulares em vigência no País.

O exame nacional em foco corresponde à sigla

- (A) ENEM.
- (B) ENADE.
- (C) PROUNI.
- (D) REUNI.
- (E) SAEB.



Revista Época. 11 maio 2009.

Enquanto enchentes castigam cidades de uma parte do país, outros lugares do Brasil sofrem com a pior estiagem dos últimos dez anos.

Tal afirmação, feita em maio/2009, se refere ao excesso de chuva e à falta de chuva, respectivamente, nas regiões

- (A) Norte / Nordeste e Sudeste.
- (B) Norte / Nordeste e Sul.
- (C) Centro-Oeste e Sul.
- (D) Sudeste e Nordeste.
- (E) Sul e Norte / Nordeste.

### 29

O Tocantins, estado mais novo da nação, é conhecido como uma terra nova, de novas possibilidades e oportunidades. A economia tocantinense está assentada num modelo expansionista de agroexportações.

O principal produto da pauta de agroexportações do Estado é

- (A) arroz.
- (B) cacau.
- (C) café.
- (D) milho.
- (E) soja.

### 30

No Brasil atual, a questão indígena destaca-se no debate sobre o direito às diferenças, sobretudo, nesse caso, étnicas. No estado do Tocantins convivem vários povos indígenas, derivando daí a relevância de seu reconhecimento. O grupo indígena do estado do Tocantins que mais se destaca numericamente é

- (A) Krahô.
- (B) Karajá.
- (C) Pataxó.
- (D) Goytacá.
- (E) Yanomami.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### 31

A atuação dos servidores públicos do Estado de Tocantins deve ter como referencial princípios de conduta profissional definidos no Estatuto dos Servidores Cíveis do Estado de Tocantins. Dentre os apresentados a seguir, o único que **NÃO** se enquadra nos princípios referidos é o da(o)

- (A) honestidade.
- (B) eficiência.
- (C) responsabilidade familiar.
- (D) decoro.
- (E) exercício de valores éticos e morais.

### 32

No Estado de Tocantins, o servidor público deve pautar sua conduta por:

- I – moralidade na Administração Pública;
- II – responsabilidade e eficácia de seus atos;
- III – cortesia no trato;
- IV – trabalho harmonioso com os outros servidores;
- V – disciplina no trabalho.

De acordo com o Estatuto dos Servidores Públicos do Estado, estão corretos

- (A) I e II, apenas.
- (B) I, III e IV, apenas.
- (C) II, IV e V, apenas.
- (D) III, IV e V, apenas.
- (E) I, II, III, IV e V.

### 33

Paulo, em razão de seu cargo, tomou conhecimento de algumas irregularidades que estavam ocorrendo em seu setor de trabalho, inclusive desvio de material. Neste caso, é dever de Paulo

- (A) levar ao conhecimento de autoridade superior as irregularidades de que teve ciência.
- (B) ignorar o que estava ocorrendo, já que não participou das irregularidades.
- (C) comentar com funcionários de outro setor para descobrir se também estavam envolvidos.
- (D) escrever uma carta anônima e deixar na mesa de seu superior.
- (E) pedir para mudar de setor, alegando interesse em participar do outro tipo de trabalho.

### 34

Adriano trabalha na Secretaria de Saúde, no Núcleo de Vigilância e Informação em Saúde/NUVIS, e muitas vezes recebe ligações telefônicas de clientes em busca de informações. Qual das formas de atendimento, apresentadas a seguir, deve ser utilizada por Adriano?

- (A) – Olá, aqui é o Adriano. Quem deseja?
- (B) – Bom dia. Aguarde um pouco que vamos estar atendendo sua ligação.
- (C) – Secretaria de Saúde, Núcleo de Vigilância e Informação em Saúde. Adriano. Bom dia. Em que posso ajudar?
- (D) – Aqui é o Adriano da Saúde a seu dispor.
- (E) – Oi, querida. Aqui é do NUVIS. Bom dia.



35

Jonas, servidor público civil do Estado de Tocantins, a pedido de sua chefia, recebeu para estoque os materiais comprados para uso na repartição. Ao perceber a quantidade excessiva de material, e na impossibilidade de utilização, dentro do prazo de validade, de alguns itens, resolveu distribuir o material entre os colegas e ele, para que fosse utilizado em atividades particulares.

A atitude de Jonas está

- (A) certa, porque o material iria estragar, se ficasse em sua repartição sem uso.
- (B) certa, porque o material estava sobrando e os servidores poderiam aproveitá-lo.
- (C) errada, porque deveria incluir sua chefia na divisão do material.
- (D) errada, porque, como servidor público, não poderia utilizar recursos materiais da repartição em atividades particulares.
- (E) errada, porque, como servidor público, deveria vender o material excedente e usar o dinheiro para comprar outros itens que julgasse necessários.

36

Anita, em seu trabalho de atendimento e encaminhamento, em um ambulatório público, estava com a sala de espera repleta de clientes, quando entrou um rapaz bem arrumado, de terno, e com cabelos bem cortados. Ao vê-lo impaciente, Anita o chamou e procurou encaminhá-lo, deixando de atender outras pessoas que haviam chegado antes dele. Neste caso, a funcionária está

- (A) certa, porque uma pessoa com estas características certamente tem muitos problemas mais urgentes para resolver.
- (B) certa, porque poderia tratar-se de um político ou outra autoridade influente no município.
- (C) errada, porque a aparência do cliente não é fator de prioridade no atendimento.
- (D) errada, porque deveria ter simulado um conhecimento anterior do problema do cliente, para justificar o atendimento preferencial.
- (E) errada, porque deveria tê-lo chamado particularmente, sem que as outras pessoas percebessem.

37

Com relação à eficiência nas atividades de atendimento ao público, analise as afirmações a seguir.

- I – Uma consequência direta da eficiência é a produtividade.
- II – A eficiência se concentra no sucesso quanto ao alcance dos resultados.
- III – A eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as atividades devem ser realizadas.
- IV – A eficiência significa a correta utilização dos recursos disponíveis.

São corretas **APENAS** as afirmações

- (A) I e II.
- (B) I e IV.
- (C) II e III.
- (D) I, III e IV.
- (E) II, III e IV.

38

Considerando um bom atendimento ao público, em geral, analise as características a seguir.

- I – Ter habilidade de comunicação.
- II – Ser prestativo e atencioso.
- III – Entender o problema e ser objetivo em suas respostas.
- IV – Manter o tom de voz adequado para ser entendido.

São corretas as características

- (A) I e II, apenas.
- (B) I e IV, apenas.
- (C) III e IV, apenas.
- (D) I, II e III, apenas.
- (E) I, II, III e IV.

39

Adonis procurou o responsável pelo setor de saúde ao qual sua mãe havia sido encaminhada, passando mal, para reclamar do não fornecimento de remédio a que tinha direito para continuidade do tratamento.

Neste caso, uma conduta **INCORRETA** do responsável pelo setor seria

- (A) aguardar outras reclamações, para encaminhá-las, em conjunto, ao superior.
- (B) escutar o reclamante com toda a atenção.
- (C) demonstrar que entendeu o problema e que vai procurar solucioná-lo.
- (D) procurar acompanhar o que está sendo feito em relação à reclamação do cliente.
- (E) dar ciência ao reclamante das medidas que estão sendo tomadas para resolver o problema.

40

Equipe, em um setor de serviço, deve ser entendida como

- (A) um mecanismo de interação do pessoal com o público.
- (B) um grupo de pessoas trabalhando colaborativamente para atingir um mesmo objetivo.
- (C) uma divisão do trabalho com vistas à integração entre os membros.
- (D) o sistema onde os recursos humanos discutem o relacionamento entre si.
- (E) a menor unidade possível dentro da divisão do trabalho da organização.

41

Bons resultados em um trabalho em equipe poderão ser alcançados se

- (A) os membros da equipe realizarem, além das suas tarefas, as daqueles que tiverem desempenho falho.
- (B) todos os elementos da equipe tiverem a visão do sistema total, e não apenas do setor em que determinada tarefa é desenvolvida.
- (C) cada elemento de uma equipe puder substituir outro colega, de outra equipe, pois é fácil conciliar visões e estilos em torno de um ideal comum nos ambientes de trabalho.
- (D) cada membro da equipe desempenhar bem sua atividade, independente do desempenho dos demais.
- (E) cada um receber as orientações sobre a realização de sua tarefa e, ao final, tomar conhecimento das metas.



42

O chefe de um setor, em reunião com seus subordinados, solicitou que cada um citasse uma habilidade indispensável ao processo do trabalho em equipe. Dentre as habilidades apresentadas na reunião, elencadas abaixo, estava **INCORRETA** apenas a que recomendava

- (A) saber se comunicar, apresentando as próprias ideias.
- (B) saber ouvir, respeitando outras opiniões.
- (C) reconhecer que a opinião do membro com mais tempo de experiência naquela atividade é mais importante que a dos demais.
- (D) perceber a importância da diversidade de visões no enriquecimento do trabalho.
- (E) valorizar a opinião dos membros da equipe.

43

Trabalhando em equipe torna-se mais fácil realizar as atividades e, nos resultados, ganha-se em produtividade e em qualidade. Mas, para o sucesso de um trabalho em equipe, é necessário

- (A) buscar o diálogo competente, pois qualquer argumento apresentado pode ser entendido e discutido por todos.
- (B) construir ideias, porque uma ideia pode ser melhorada através de discussões e acordos, transformando-se em ação conjunta.
- (C) discutir os problemas pessoais, pois enquanto estes não forem resolvidos irão interferir na discussão das propostas apresentadas.
- (D) ceder sempre, porque fazer concessões aos outros em nome do grupo resultará em aceitação e aprovação pessoal.
- (E) evitar discordar dos demais membros da equipe, porque críticas não são construtivas, mesmo quando feitas com critério.

44

Para o sucesso de um trabalho em equipe, é necessária a conjugação de vários fatores, entre os quais um ponto importante é o(a)

- (A) comportamento ético.
- (B) liderança ditatorial.
- (C) falta de motivação.
- (D) dificuldade de negociação.
- (E) comunicação por códigos.

45

Uma das formas de melhorar o atendimento de um cliente é desenvolver a capacidade de se colocar no lugar dele, entendendo, assim, a situação por ele vivenciada. Esta capacidade de colocar-se no lugar do outro é chamada de

- (A) sinergia.
- (B) comunicação.
- (C) empatia.
- (D) simpatia.
- (E) *feedback*.

46

O estudo dos fatores que determinam o surgimento, a frequência, a distribuição e a evolução das doenças, assim como das respectivas medidas de controle, erradicação e prevenção, é chamado de

- (A) pandemia. (B) endemia.
- (C) epidemia. (D) epidemiologia.
- (E) entomologia.

47

Correlacione os programas e suas respectivas finalidades.

#### Programas

- I – SAMU 192
- II – Farmácia Popular do Brasil
- III – Saúde da Família
- IV – Programa Nacional de Combate à Dengue
- V – Brasil Sorridente

#### Finalidades

- (P) Prestar socorro à população em casos de urgência.
- (Q) Melhorar as condições da saúde bucal dos brasileiros de todas as idades.
- (R) Ampliar o acesso da população aos medicamentos essenciais.

A relação correta é

- (A) I – P, II – R, V – Q
- (B) I – Q, III – R, IV – P
- (C) I – R, IV – P, V – Q
- (D) II – P, III – Q, V – R
- (E) II – R, III – Q, IV – P

48

A Atenção Básica à Saúde caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange diversos aspectos. Dentre os aspectos abaixo, qual(is) **NÃO** está(ão) alinhado(s) com os preceitos do SUS?

- (A) Promoção e proteção da saúde.
- (B) Prevenção de agravos.
- (C) Diagnóstico.
- (D) Tratamento, reabilitação e manutenção da saúde.
- (E) Uso de técnicas de manipulação da constituição genética de organismos.

49

Considere os objetivos apresentados a seguir.

- I – Controlar e prevenir doenças.
- II – Melhorar a qualidade de vida da população.
- III – Tratar água de esgoto para torná-la potável.
- IV – Promover a saúde da população.

São relativos às atividades de saneamento os objetivos

- (A) I e II, apenas. (B) II e IV, apenas.
- (C) III e IV, apenas. (D) I, II e IV, apenas.
- (E) I, II, III e IV.



**50**

Fatores socioeconômicos e ambientais são muito importantes nos estudos epidemiológicos e são fundamentais na definição de métodos de controle e prevenção de doenças. Neste sentido, considere os seguintes fatores:

- I – campanhas de educação sanitária;
- II – participação da comunidade em ações preventivas;
- III – condições higiênico-sanitárias da população;
- IV – melhoria das estruturas de saneamento básico nas comunidades.

Para o êxito na implantação de programas referentes à saúde pública, contribuem os fatores

- (A) I e II, apenas.
- (B) II e III, apenas.
- (C) III e IV, apenas.
- (D) II, III e IV, apenas.
- (E) I, II, III e IV.