



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITATIBA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCURSO PÚBLICO

### 032. PROVA OBJETIVA

#### OPERADOR DE RÁDIO DOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 40 questões objetivas.
- ◆ Confira seus dados impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala para a devida substituição deste caderno.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridas 2 horas do início da prova.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova e assine o termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO.**

Nome do candidato \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_

Inscrição \_\_\_\_\_

Prédio \_\_\_\_\_

Sala \_\_\_\_\_

Carteira \_\_\_\_\_



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia a tira a seguir para responder às questões de 01 a 03:



(Willian Leite,

Disponível em: <http://www.willtirando.com.br/category/anesia/page/16/>)

01. Na tira, a expressão popular “levar desaforo para casa” produz efeito de humor ao ser usada para indicar que a personagem

- (A) no 1º quadro soube se defender adequadamente de quem a ofendera.
- (B) no 1º quadro não guarda rancor pelas ofensas sofridas.
- (C) no 2º quadro sente raiva da amiga que não deseja recebê-la em casa.
- (D) no 2º quadro se dirige à casa da amiga para contar da situação ruim por que passara.
- (E) que fala no 3º quadro considera que a amiga merecia passar pela situação que viveu.

02. No 2º quadro, a palavra “mas” estabelece relação de sentido de

- (A) oposição.
- (B) consequência.
- (C) explicação.
- (D) causa.
- (E) proporção.

03. A palavra “desaforo” (3º quadro) pertence à mesma classe de palavras que

- (A) “minha”.
- (B) “vem”.
- (C) “pra”.
- (D) “desaforada”.
- (E) “casa”.

Leia o poema a seguir para responder às questões 04 e 05:

#### Vietnã

Mulher, como você se chama? – Não sei.  
Quando você nasceu, de onde você vem? – Não sei.  
Para que cavou uma toca na terra? – Não sei.  
Desde quando está aqui escondida? – Não sei.  
Por que mordeu o meu dedo anular? – Não sei.  
Não sabe que não vamos te fazer nenhum mal? – Não sei.  
De que lado você está? – Não sei.  
É a guerra, você tem que escolher. – Não sei.  
Tua aldeia ainda existe? – Não sei.  
Esses são teus filhos? – São.

(Wisława Szymborska, [poemas])

04. Com base na leitura do poema, é correto afirmar que a mulher que responde às perguntas

- (A) não sabe de onde vem e, por isso, inventa para si uma história sobre a própria vida.
- (B) deseja ter filhos, mesmo que digam para ela que seu país foi destruído pela guerra.
- (C) perde, na guerra, as suas referências, mas não se esquece de seus filhos.
- (D) se esconde, pois não deseja que seus filhos a encontrem no meio da guerra.
- (E) não confia em quem conversa com ela e, por isso, mente sobre os seus dados.

05. No poema, os travessões indicam

- (A) a introdução de explicações.
- (B) a mudança de interlocutor.
- (C) a ênfase em algumas palavras.
- (D) a alteração no ritmo de uma frase.
- (E) o início de uma enumeração.

Leia o texto a seguir para responder às questões de **06 a 10**:

*Cuidar de quem cuida de idosos dependentes:  
por uma política necessária e urgente*

Cuidar decorre das expectativas sociais sobre o conceito cultural de família e continua a ser parte das obrigações femininas. Costuma acontecer que, nas famílias, uma mulher é escolhida como cuidadora pela pessoa de quem cuida, ou é autoescolhida, ou, ainda, exerce sua função por falta de outra opção.

No Brasil, o espectro de idade delas vai de 26 a 86 anos. São mulheres que abrem mão da vida pessoal, profissional, social e afetiva. E, mesmo quando seu trabalho é banhado de amor e reconhecimento, ela se empobrece do ponto de vista econômico e social e passa a ter, desde então, uma existência restrita e confinada, unicamente dedicada ao familiar em situação de dependência. As que são apoiadas por algum tipo de renda consideram esse aporte insuficiente. E as que vivem com pouca renda reduzem as opções de suporte frente à carga das necessidades. A maioria afirma que não recebe ajuda de ninguém e nenhuma recompensa econômica por sua dedicação.

Cuidar sempre afeta a vida da cuidadora. Em estudos que as comparam com a população em geral, são representadas com pior saúde física, mais frequente uso de medicamentos, taxas elevadas de depressão e ansiedade, estresse, menor satisfação com a vida e sensação de sobrecarga. Existem evidências de que o comprometimento cognitivo e a doença mental do idoso são mais onerosos do que os problemas físicos para quem cuida deles. Os agravos da própria saúde mental da pessoa que acompanha o idoso frequentemente aumentam à medida do tempo gasto no cuidado.

(Maria Cecília de Souza Minayo, "Cuidar de quem cuida de idosos dependentes: por uma política necessária e urgente". Adaptado)

**06.** A partir da leitura do texto, é correto afirmar que o trabalho de cuidado de idosos dependentes

- (A) é feito, geralmente, tanto por homens quanto por mulheres, embora estas sofram mais por terem a renda mais baixa.
- (B) impõe mais dificuldades quando os idosos apresentam limitações físicas, já que as mulheres não têm força suficiente para realizar esse cuidado.
- (C) é realizado principalmente pelas mulheres, que são escolhidas pela família por serem mais amorosas com os idosos do que os homens.
- (D) tem um impacto negativo nas dimensões físicas, mentais, sociais e econômicas das mulheres que cuidam.
- (E) afeta principalmente as mulheres jovens, que deixam de trabalhar para cuidar de seus pais e avós.

**07.** Considere os trechos a seguir:

- "As que são apoiadas por algum tipo de renda consideram esse **aporte** insuficiente." (2º parágrafo)
- "... o comprometimento cognitivo e a doença mental do idoso são mais **onerosos** do que os problemas físicos..." (3º parágrafo)

As palavras destacadas têm como sinônimos, no contexto em que foram empregadas, correta e respectivamente,

- (A) "contribuição" e "custosos".
- (B) "suporte" e "temidos".
- (C) "fardo" e "dispendiosos".
- (D) "ênfase" e "raros".
- (E) "controle" e "econômicos".

**08.** Considere o trecho a seguir:

- "E, mesmo quando seu trabalho é banhado de amor e reconhecimento, ela se empobrece do ponto de vista econômico e social e passa a ter, desde então, uma existência restrita e confinada, unicamente dedicada ao familiar em situação de dependência." (2º parágrafo)

Foi empregada em sentido figurado a palavra

- (A) "trabalho".
- (B) "banhado".
- (C) "econômico".
- (D) "existência".
- (E) "dependência".

**09.** Assinale a alternativa em que a expressão destacada pode ser substituída pelo que está entre colchetes, preservando-se o sentido original e a norma-padrão de regência.

- (A) Cuidar **decorre das** [procede nas] expectativas sociais sobre o conceito cultural de família... (1º parágrafo)
- (B) ... e continua **a ser parte das** [constar com as] obrigações femininas. (1º parágrafo)
- (C) ... é escolhida como cuidadora pela pessoa **de quem cuida** [por quem assiste]... (1º parágrafo)
- (D) São mulheres que **abrem mão da** [renunciam para a] vida pessoal, profissional... (2º parágrafo)
- (E) Cuidar sempre **afeta a** [tem implicações na] vida da cuidadora. (3º parágrafo)

10. Em “E, **mesmo quando** seu trabalho é banhado de amor e reconhecimento...” (2º parágrafo), o trecho em destaque pode ser substituído, sem prejuízo do sentido original e da correção gramatical, por:
- (A) de fato assim que
  - (B) visto que
  - (C) desde que
  - (D) até no caso em que
  - (E) na medida em que

Leia o texto a seguir para responder às questões de 11 a 14:

#### *A cultura dos macacos-pregos*

Nos últimos anos, os arqueólogos que trabalham na Serra da Capivara, no Piauí (um dos complexos pré-históricos mais importantes do Brasil, famoso pelas belas pinturas nas rochas), passaram a enfrentar uma nova dor de cabeça. Tanto lá quanto em outros lugares do País e do mundo, lascas de pedra simples, que sobravam do processo de fabricação de ferramentas, costumam ser um bom indício da presença de antigos seres humanos. O problema é que outra espécie de inteligência sofisticada também anda produzindo lasquinhas muito parecidas há milênios na região. Como saber quem fez o quê?

O culpado por embolar o meio de campo arqueológico se chama *Sapajus libidinosus*: é o macaco-prego-amarelo. Os dados indicam que esses primatas andam produzindo lascas de pedra há pelo menos 3 mil anos, e é possível que isso esteja acontecendo há mais tempo ainda. Num trabalho de pesquisa constante, que vem ganhando força nos últimos vinte anos, cientistas do Brasil e de outros países estão documentando a grande versatilidade tecnológica e comportamental dos macacos-pregos.

Esses primatas usam diversos recursos da natureza – por exemplo, pedras, raízes e galhinhos – como ferramentas para explorar seu ambiente, descolar comida mais nutritiva e até paquerar, e acabam assim produzindo lascas de pedra de forma não intencional. Tudo indica que essas capacidades são transmitidas culturalmente de geração em geração, podem se transformar ao longo do tempo e variam dependendo das populações de cada espécie. Isso significa que, à sua maneira, esses bichos têm se mostrado exemplos valiosos para a compreensão de como a inteligência e a cultura evoluem.

(Reinaldo José Lopes, “A cultura dos macacos-pregos”,  
*Revista Superinteressante*. Adaptado)

11. De acordo com o texto, os arqueólogos
- (A) pensavam que os únicos seres racionais eram os humanos e, por esse motivo, não valorizavam a cultura de outros primatas.
  - (B) consideravam a presença de lascas de pedra num local para determinar que humanos viveram ali, até descobrirem as habilidades dos macacos-pregos.
  - (C) desconheciam a espécie dos macacos-pregos, que passaram agora a ser o foco da maioria dos estudos arqueológicos.
  - (D) acreditavam que os macacos-pregos eram capazes de produzir lascas de pedras, mas descobriram que estas são produzidas apenas pelos humanos.
  - (E) imaginavam que as lascas de pedras eram de uma época muito antiga, mas descobriram que elas começaram a ser produzidas recentemente.
12. Com base na leitura do texto, é correto afirmar que os macacos-pregos
- (A) planejam a produção de lascas de pedras, com as quais podem cortar os alimentos.
  - (B) disputam as lascas de pedras com os seres humanos para usá-las como instrumentos.
  - (C) utilizam pedras como ferramentas e acabam produzindo algumas lascas.
  - (D) transmitem sua cultura não apenas às novas gerações, mas a outras espécies.
  - (E) são conhecidos dos pesquisadores há vinte anos, período em que sua inteligência evoluiu.
13. Assinale a alternativa em que a palavra destacada pode ser substituída por “**os quais**”, em conformidade com a norma-padrão.
- (A) “Nos últimos anos, os arqueólogos **que** trabalham na Serra da Capivara, no Piauí...” (1º parágrafo)
  - (B) “Tanto lá quanto em outros lugares do País e do mundo, lascas de pedra simples, **que** sobravam do processo de fabricação de ferramenta...” (1º parágrafo)
  - (C) “Os dados indicam **que** esses primatas andam produzindo lascas de pedra há pelo menos 3 mil anos...” (2º parágrafo)
  - (D) “Num trabalho de pesquisa constante, **que** vem ganhando força nos últimos vinte anos...” (2º parágrafo)
  - (E) “Tudo indica **que** essas capacidades são transmitidas culturalmente de geração em geração...” (3º parágrafo)

14. Em “Tudo indica que essas capacidades são transmitidas **culturalmente** de geração em geração...” (3º parágrafo), a palavra destacada expressa circunstância de
- (A) tempo.
  - (B) causa.
  - (C) companhia.
  - (D) intensidade.
  - (E) modo.
15. Assinale a alternativa redigida em conformidade com a norma-padrão de emprego do acento indicativo de crase.
- (A) Os pesquisadores dedicam-se à estudar o comportamento dos macacos-pregos.
  - (B) Os estudos abordam à versatilidade das ferramentas dos macacos-pregos.
  - (C) Os arqueólogos dirigem-se à Serra da Capivara para estudar pinturas rupestres.
  - (D) O uso de ferramentas é um comportamento comum à todos os macacos-pregos.
  - (E) As lascas de pedras dos humanos são comparadas à ferramentas de outros animais.

16. Uma empresa possui uma frota com determinado número de veículos, dos quais  $\frac{1}{6}$  são caminhonetes. Entre os demais veículos,  $\frac{2}{5}$  são motos e os outros 24 são carros de passeio.

Qual é o número de motos dessa frota?

- (A) 8
  - (B) 12
  - (C) 16
  - (D) 20
  - (E) 24
17. No estoque de uma loja, há 400 lâmpadas azuis e 648 lâmpadas vermelhas. Todas essas lâmpadas serão colocadas em caixas, cada caixa com o mesmo número de lâmpadas de uma única cor, de modo que esse número seja o maior possível.
- O número de caixas com lâmpadas vermelhas supera o número de caixas com lâmpadas azuis em
- (A) 31.
  - (B) 44.
  - (C) 50.
  - (D) 58.
  - (E) 63.
18. Um fiscal visitou determinado número de estabelecimentos em 3 dias. No primeiro dia, ele visitou 40% do número total de estabelecimentos. No segundo dia, visitou 2 estabelecimentos a menos do que o número de estabelecimentos visitados no primeiro dia; no terceiro dia, visitou os últimos 5 estabelecimentos.
- Qual foi o número de estabelecimentos visitados no segundo dia?
- (A) 8
  - (B) 6
  - (C) 5
  - (D) 4
  - (E) 3

19. Todas as 360 salas de um prédio comercial, recém-construído, foram disponibilizadas para aluguel a partir do mês de março. Ao término de maio, a razão do número de salas não alugadas para o número de salas alugadas era igual a  $\frac{2}{7}$ .

Qual era o número de salas ainda não alugadas ao término de maio?

- (A) 90
- (B) 80
- (C) 70
- (D) 60
- (E) 50

20. Para pintar  $\frac{1}{3}$  da área total de um muro, foram gastos 5

litros de uma determinada tinta.

Mantida sempre essa proporção, o número de litros dessa tinta que serão necessários para pintar  $\frac{4}{5}$  da área que

ainda resta desse muro é igual a

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

21. Em um depósito, há 96 caixas formando pilhas, de modo que cada pilha tem o mesmo número de caixas.

Sabendo que o número de caixas de uma pilha é igual a  $\frac{2}{3}$  do número de pilhas, então qual é o número de caixas

de uma pilha?

- (A) 8
- (B) 9
- (C) 10
- (D) 11
- (E) 12

22. As enfermeiras Ana e Carol atenderam, em determinado dia, o total de 25 pacientes.

Sabendo que Ana atendeu 3 pacientes a mais do que Carol, é correto afirmar que o número de pacientes atendidos por Ana foi igual a

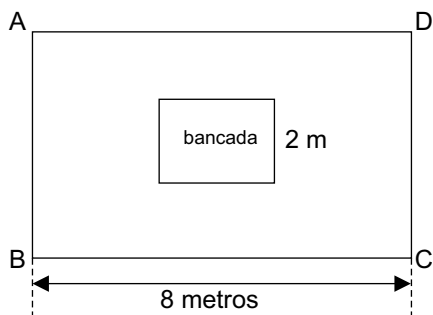
- (A) 10.
- (B) 11.
- (C) 12.
- (D) 13.
- (E) 14.

23. Uma pessoa fez 3 ligações com o celular, de modo que a média aritmética do tempo de duração das duas primeiras ligações foi de 48 minutos. Se a terceira ligação tivesse durado 5 minutos a menos do que realmente durou, a média aritmética do tempo de duração dessas 3 ligações teria sido de 45 minutos.

De quantos minutos foi o tempo de duração da terceira ligação?

- (A) 51
- (B) 47
- (C) 44
- (D) 42
- (E) 39

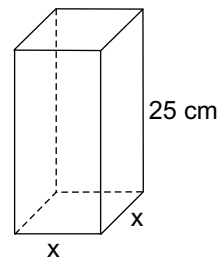
24. Em uma sala retangular ABCD, com 8 metros de comprimento, foi colocada uma bancada, de tampo retangular, com 2 metros de largura, conforme mostra a figura a seguir (fora de escala):



Sabendo que o perímetro desse tampo é de 10 metros e que a área da sala ABCD é 8 vezes a área do tampo, qual é o perímetro da sala ABCD, em metros?

- (A) 24
- (B) 28
- (C) 34
- (D) 42
- (E) 48

25. Um sólido de madeira tem o formato de um prisma reto de base quadrada, com arestas da base medindo  $x$  cm e com altura medindo 25 cm, conforme mostra a figura a seguir (fora de escala):



Sabendo que o volume desse sólido é de  $900 \text{ cm}^3$ , é correto afirmar que o perímetro de sua base, em centímetros, é igual a

- (A) 36.
- (B) 32.
- (C) 28.
- (D) 24.
- (E) 20.

**R A S C U N H O**

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. Em contato com uma viatura do serviço de emergência, o operador de rádio precisa saber qual é a localização exata da ambulância. Para isso, utilizando o Código Q, qual sigla ele deve pronunciar?
- (A) QRL
  - (B) QSL
  - (C) QTH
  - (D) QRS
  - (E) QTR
27. Em contato com uma unidade de ambulância do SAMU, o operador de rádio dos serviços de emergência pronuncia a seguinte frase, utilizando o Código Q: QAP – QRL. Qual é o significado dessa frase?
- (A) Está na escuta? Está ocupado?
  - (B) Qual é a sua localização? Desligo.
  - (C) Entendido. Qual é o horário?
  - (D) Está ocupado? Qual é o endereço?
  - (E) Mensagem recebida. Desligo.
28. Considerando alguns princípios básicos de comunicação e dicas de boas práticas para um bom atendimento telefônico, assinale a alternativa correta.
- (A) Mantenha o ritmo da conversa, mas fale muito devagar, para que o interlocutor não fique ansioso ou nervoso e compreenda as informações.
  - (B) Observe sempre o seu tom de voz e use-o de forma adequada, para passar tranquilidade e ao mesmo tempo firmeza sobre o assunto tratado.
  - (C) Use apenas a linguagem coloquial no atendimento telefônico, sem se preocupar tanto com a pronúncia das palavras, para que o interlocutor se identifique mais diretamente com você.
  - (D) Não deixe que a entonação da sua voz transmita emoções, pois a conversa não precisa ser prazerosa ou simpática, mas eficiente.
  - (E) Se o interlocutor estiver nervoso ou for rude com o atendente, desligue ou deixe-o esperando na linha para que se acalme e procure o seu supervisor.
29. A palavra “comunicação” deriva do latim “*communicare*”, que tem, entre outros significados, partilhar, participar de algo, tornar comum, sendo uma forma de expressão essencial para a interação humana. Com relação aos elementos que compõem a comunicação, assinale a alternativa correta.
- (A) O emissor é quem emite a mensagem para um único receptor, seja uma pessoa ou um grupo.
  - (B) O receptor pode ser também chamado de locutor ou ouvinte e é quem recebe a mensagem emitida pelo emissor.
  - (C) O código representa um conjunto de mensagens utilizadas na comunicação.
  - (D) A mensagem é o objeto utilizado na comunicação que representa um conjunto de informações transmitidas pelo emissor.
  - (E) Canal de comunicação é o lugar físico para onde as mensagens são transmitidas entre locutores e interlocutores.
30. Os elementos que fazem parte da comunicação se relacionam diretamente com as funções da linguagem, determinando os objetivos ou finalidades dos atos comunicativos. As funções principais da linguagem podem ser classificadas em:
- (A) referencial – poética – conotativa – factual – emotiva – metalinguística.
  - (B) fática – metalinguística – referencial – emotiva – poética – conativa.
  - (C) emotiva – factual – administrativa – conativa – referencial – criativa.
  - (D) metalinguística – conotativa – relacional – fática – emotiva – administrativa.
  - (E) conotativa – poética – relacional – factual – metalinguística – emotiva.

- 31.** Para que o processo de comunicação seja bem-sucedido, é importante que o receptor receba adequadamente e compreenda as mensagens transmitidas, considerando-se as características do interlocutor ou público-alvo. Considerando as recomendações para uma boa comunicação no ambiente de trabalho, assinale a alternativa correta.
- (A) Para discutir determinados assuntos ou registrar algum acontecimento relevante no ambiente de trabalho, o canal de comunicação mais adequado será sempre o chat ou uma rede social.
  - (B) Além da linguagem formal, para que a comunicação institucional no ambiente de trabalho alcance mais pessoas e seja transmitida de forma mais simpática, pode-se usar gírias e expressões populares.
  - (C) Não seja tão assertivo na prática diária da comunicação no ambiente de trabalho, pois os colegas e o público podem interpretar que você está sendo grosseiro ou mal-educado.
  - (D) Tenha cuidado com palavras e gestos que induzam percepções e reações equivocadas, comece a conversa alternando palavras positivas e negativas para abrir o canal de comunicação.
  - (E) Para uma comunicação eficaz no ambiente de trabalho, é fundamental ser objetivo e ir direto ao ponto. Isso é válido para qualquer meio de comunicação a ser utilizado.
- 32.** Uma das linguagens utilizadas na radiocomunicação em diversos ambientes profissionais, entre eles os serviços médicos de urgência como o SAMU, é o alfabeto fonético internacional. Nessa linguagem, para representar a palavra “hospital”, a sequência fonética correta a ser soletrada é:
- (A) Hector – Oscar – Sierra – Pepe – Índia – Tango – Alfa – Luna.
  - (B) Hotel – Oscar – Serra – Papa – Indian – Tempo – Alpha – Lima.
  - (C) Hotel – Oscar – Sierra – Papa – Índia – Tango – Alpha – Lima.
  - (D) Hostel – Oscar – Serra – Papa – Indian – Tempo – Alfa – Luna.
  - (E) Hector – Oscar – Sierra – Pepe – Índia – Tango – Alpha – Lima.
- 33.** Com relação ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), considere o seguinte texto:
- “O SAMU-192 possui \_\_\_\_\_ capacitados em técnicas não invasivas de \_\_\_\_\_ à vida para atuarem em Unidades de Suporte Básico (USB) e profissionais \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ providos de equipamentos e materiais específicos necessários para a realização de procedimentos \_\_\_\_\_ que atuam em Unidades de Suporte Avançado (USA), possuindo como objetivos a prestação de assistência a casos de maior gravidade e complexidade”.
- Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.
- (A) profissionais ... suporte ... médicos ... enfermeiros ... invasivos
  - (B) médicos ... apoio ... paramédicos ... técnicos ... clínicos
  - (C) profissionais ... auxílio ... técnicos ... médicos ... não invasivos
  - (D) especialistas ... suporte ... médicos ... técnicos ... cirúrgicos
  - (E) enfermeiros ... auxílio ... paramédicos ... médicos ... invasivos
- 34.** Primeiros-socorros são procedimentos de emergência que devem ser aplicados a uma pessoa em perigo de morte, visando manter os sinais vitais e evitando o agravamento, até que ela receba atendimento definitivo. Sobre os primeiros-socorros ou primeiro atendimento, assinale a alternativa correta.
- (A) O socorro à vítima só pode ser realizado por pessoa treinada para realizar as técnicas recomendadas ao atendimento emergencial.
  - (B) A pessoa que for realizar o atendimento pré-hospitalar de primeiros-socorros deve atentar exclusivamente para a segurança da vítima.
  - (C) Os sinais vitais são: pulso, respiração, pressão arterial, oxigenação, batimentos cardíacos e consciência.
  - (D) Um fator importante no atendimento em primeiros-socorros é o tempo, e este não pode ser desprezado em hipótese alguma, pois poderá ser o diferencial entre a vida ou a morte do paciente.
  - (E) Para que a vítima seja atendida com qualidade, questões como informações pessoais que ela revele durante seu atendimento devem ser passadas imediatamente para a equipe.

**35.** Entre os chamados “10 mandamentos do socorrista”, um deles diz o seguinte:

“Tenha em mente a seguinte ordem de \_\_\_\_\_ quando você estiver prestando \_\_\_\_\_: Você é a prioridade (o socorrista). Depois a sua \_\_\_\_\_ (incluindo os transeuntes). E por último e nem menos importante, a \_\_\_\_\_. Isso parece ser \_\_\_\_\_ à primeira vista, mas tem o intuito básico de não gerar novas vítimas”.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) prioridades ... atendimento ... assistente ... vítima ... imprescindível
- (B) atendimento ... socorro ... equipe ... pessoa ... estranho
- (C) segurança ... atendimento ... técnica ... vítima ... inusitado
- (D) atendimento ... auxílio ... assistente ... vítima ... descabido
- (E) segurança ... socorro ... equipe ... vítima ... contraditório

**36.** A conduta ética no ambiente de trabalho é fundamental para que as normas sejam conhecidas e seguidas por todos, com respeito aos colegas de trabalho, desenvolvimento de um clima favorável ao trabalho em equipe, parcerias e crescimento profissional.

Sobre os chamados “10 mandamentos da ética profissional no trabalho”, assinale a alternativa correta.

- (A) Seja honesto e humilde, respeite a privacidade, faça críticas negativas sempre que achar necessário.
- (B) Assuma desafios acima da sua capacidade.
- (C) Reconheça os erros alheios.
- (D) Evite fofocas, reconheça os méritos alheios.
- (E) Valorize e privilegie as amizades nas relações hierárquicas.

**37.** Sobre as bandas de frequência utilizadas na radiocomunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) A frequência VHF é mais eficaz para transmissões em locais que possuem muitos obstáculos físicos.
- (B) Os rádios comunicadores podem operar na frequência Very High Frequency – popularmente conhecida por VHF, na faixa de 30 a 300 MHz.
- (C) A frequência UHF é mais indicada para áreas abertas, pois sua onda tem a capacidade de transmissão maior quanto menor for a quantidade de obstáculos físicos.
- (D) Os rádios comunicadores profissionais só operam na frequência VHF, de 300 MHz a 3 GHz.
- (E) A frequência UHF (Ultra High Frequency) opera entre 30 e 300 MHz.

**38.** Considerando características técnicas de transmissão e manuseio dos equipamentos de radiocomunicação, assinale a alternativa correta.

- (A) O rádio comunicador profissional, além de ser mais robusto e ter maior durabilidade de bateria, conta com a segurança da frequência exclusiva para cada cliente.
- (B) Os rádios comunicadores em VHF (Very High Frequency) podem comunicar-se diretamente com estações a milhares de quilômetros de distância.
- (C) Rádios comunicadores analógicos e digitais possuem tecnologia que possibilita transmissão de dados, rastreamento com GPS, telemetria, entre outros serviços, numa só plataforma.
- (D) Para chamar uma outra estação, assegure-se que o canal está livre para você e pressione o botão TTT (Talk to talk).
- (E) Para utilizar a transmissão via rede celular de operadoras a tecnologia é conhecida como Pull on Cellular.

**39.** De acordo com procedimentos e fraseologia adequados para um bom atendimento telefônico, assinale a alternativa em que as dicas de linguagem estão corretas.

- (A) Use pronomes de tratamento como “minha querida”, “meu amigo”, para ajudar a criar proximidade e empatia com o interlocutor.
- (B) Quando não entender algo, nunca utilize a expressão “hein?”. Substitua-a por “como disse?” ou “não entendi – queira repetir, por favor.”.
- (C) O uso do “gerundismo” nas chamadas telefônicas é recomendado. “Você poderia estar repetindo a informação, por gentileza?”.
- (D) Os diminutivos são aceitos para tornar a comunicação mais agradável. “Aguarde um minutinho”. “Pode fazer um favorzinho?”.
- (E) O uso de gírias e expressões informais é aceito para criar um clima de descontração e proximidade com o interlocutor.

**40.** Considere o seguinte texto:

O sistema de rádio comunicação do SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) opera no espectro de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_, que corresponde à faixa de frequência \_\_\_\_\_.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto.

- (A) 138 MHz ... 168 MHz ... UHF
- (B) 148 MHz ... 174 MHz ... VHF
- (C) 135 MHz ... 175 MHz ... SHF
- (D) 145 MHz ... 167 MHz ... SLF
- (E) 148 MHz ... 165 MHz ... VLF

