



## PREFEITURA MUNICIPAL DE OSASCO

ESTADO DE SÃO PAULO

PROCESSO SELETIVO

### 004. PROVA OBJETIVA

#### TELEFONISTA AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA – SAMU

- ◆ 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 desse 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, assinando 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 o texto a seguir para responder às questões **01** e **02**:

#### Sereias

Na porta principal da catedral de Puni, Simón de Astro entalhará na pedra duas sereias.

Embora as sereias simbolizem o pecado, o artista não esculpirá monstros. O artista criará duas formosas moças índias que alegremente tocarão o charango\*, e amarão sem sombra de culpa. Elas serão as sereias andinas, Quesintuu e Umantuu, que em tempos antigos brotaram nas águas do lago Titicaca para amar o deus Tunupa, deus aimará do fogo e do raio, que ao passar deixou uma fiera de vulcões.

(Eduardo Galeano, *Mulheres*)

\* Charango: instrumento andino de cordas.

**01.** É correto afirmar que, no relato, caracteriza-se um contraste entre

- (A) a formosura das sereias mencionadas no mito e a figura desumana que elas terão na obra do escultor.
- (B) o pecado cometido pelas sereias, segundo o mito, e seu perdão graças ao relacionamento com Tunupa.
- (C) o poder do deus Tunupa sobre os raios e trovões e a humanidade das sereias esculpidas pelo artista.
- (D) o que as sereias simbolizam no mito e a versão que o artista esculpirá na porta da catedral.
- (E) a atribuição de poderes divinos às sereias do mito e a força destrutiva dos vulcões do deus Tunupa.

**02.** O trecho destacado em “**Embora as sereias simbolizem o pecado**, o artista não esculpirá monstros.” (2º parágrafo) está reescrito preservando o sentido da passagem em:

- (A) À medida que as sereias simbolizam o pecado...
- (B) Apesar de as sereias simbolizarem o pecado...
- (C) Desde que as sereias simbolizem o pecado...
- (D) Contanto que as sereias simbolizem o pecado...
- (E) Como as sereias simbolizam o pecado...

Leia o texto a seguir para responder às questões de **03** a **09**:

#### *Pequenas coisas que os neurologistas gostariam que você fizesse pelo seu cérebro*

Pequenas mudanças na sua rotina diária podem contribuir muito para proteger o centro de controle do seu corpo e prevenir o declínio cognitivo ao longo do tempo. Na verdade, os cientistas acreditam que até 45% dos casos de demência poderiam ser adiados ou evitados com a ajuda de algumas mudanças simples – e às vezes surpreendentes – no comportamento.

Nunca é cedo ou tarde demais para começar, mas o tempo é essencial quando se trata de fortalecer as defesas do cérebro, especialmente porque geralmente é impossível reverter danos cerebrais depois que eles ocorrem, avisa Eva Feldman, professora de neurologia no Instituto de Neurociências da Universidade de Michigan.

Os neurologistas sabem que o exercício beneficia o cérebro ao aumentar o fluxo sanguíneo e levar oxigênio ao órgão. Mesmo uma pequena dose diária de exercício – como caminhar meio quilômetro – pode trazer esses benefícios.

Reduzir o tempo que você passa sentado ou inativo também pode oferecer algumas dessas vantagens, comenta Kevin Bickart, professor assistente de neurologia comportamental e esportiva na Universidade da Califórnia, Los Angeles. Ficar de pé ou caminhar a cada 20 minutos pode ajudar, assim como usar um assento que exija o uso dos músculos do core. “Evite cadeiras totalmente apoiadas”, recomenda ele. “Use bancos, caixas, bancos sem encosto ou sente-se no chão quando possível.”

Comer leguminosas, grãos integrais, frutas, verduras e legumes pode ajudar a controlar os níveis de colesterol, visto que o colesterol de baixa densidade (ou colesterol “ruim”) pode endurecer as artérias, restringindo o fluxo sanguíneo para o cérebro e aumentando o risco de derrame e declínio cognitivo. Manter um peso saudável, praticar exercícios aeróbicos regularmente e tomar medicamentos como estatinas também podem ser comportamentos eficazes, diz Testai.

A higiene bucal é essencial para prevenir infecções e doenças gengivais. Infecções orais podem se espalhar para os seios da face, o que pode desencadear coágulos ou problemas de drenagem no cérebro. Pesquisas também encontraram uma ligação entre doenças gengivais e demência.

Usar fio dental e escovar os dentes regularmente, além de visitar o dentista pelo menos uma vez por ano (ou duas), pode manter a saúde bucal e prevenir infecções que possam levar a problemas futuros.

Pesquisas sugerem que a exposição à poluição do ar está ligada ao declínio cognitivo. Os cientistas acreditam que partículas finas inaláveis podem causar mudanças químicas no cérebro.

Usar uma máscara N95 ou cirúrgica e utilizar filtros de ar internos em dias de baixa qualidade do ar pode minimizar a exposição.

(Mohana Ravindranath. Disponível em:

<https://www.estadao.com.br/saude/10-pequenas-coisas-que-os-neurologistas-gostariam-que-voce-fizesse-pelo-seu-cerebro>. Adaptado)

**03.** É correto afirmar que, a partir do terceiro parágrafo, o texto passa a expor ao leitor

- (A) problemas decorrentes da falta de boas práticas interpessoais.
- (B) hábitos capazes de proteger o cérebro contra a demência.
- (C) situações em que é impossível reverter o declínio cognitivo.
- (D) atitudes socialmente aceitas de proteção a quem tem demência.
- (E) temores naturalmente associados à possibilidade de demência.

04. No texto, as referências ao leitor pelas expressões “na sua rotina” (1º parágrafo), “do seu corpo” (1º parágrafo), “o tempo que você passa sentado” (4º parágrafo) são uma estratégia com o objetivo de
- (A) reforçar o vínculo com o leitor, dando destaque ao caráter instrutivo da matéria.
  - (B) propor ao leitor a opção de discordar das opiniões que ali estão expressas.
  - (C) condicionar a leitura às ideias que a matéria aponta como indefensáveis.
  - (D) sugerir uma leitura metódica e disciplinada, prendendo a atenção do leitor.
  - (E) expor afinidades possíveis das ideias do leitor com as da autora da matéria.
05. Assinale a alternativa em que a expressão destacada exprime certeza sobre o que está sendo declarado.
- (A) ... até 45% dos casos de demência **poderiam** ser adiados ou evitados... 1º parágrafo
  - (B) ... mudanças simples – e **às vezes** surpreendentes – no comportamento. 1º parágrafo
  - (C) ... **geralmente** é impossível reverter danos cerebrais depois que eles ocorrem... 2º parágrafo
  - (D) Os neurologistas **sabem** que o exercício beneficia o cérebro... 3º parágrafo
  - (E) ... usar um assento que **exija** o uso dos músculos do core. 4º parágrafo
06. A alternativa que reescreve passagens do texto de acordo com a norma-padrão de concordância nominal e verbal é:
- (A) Já foi apontado, em pesquisas, conclusões de que doenças gengivais e demência tem ligação.
  - (B) Existe, em sua rotina diária, pequenas mudanças bastante capaz de proteger o centro de controle do seu corpo.
  - (C) Houveram constatações à ideia de que evitar 45% dos casos de demência com higiene oral ainda é pouco.
  - (D) A pesquisa sobre demência ainda é meia inconclusiva acerca das infecções orais que se espalha para os seios da face.
  - (E) Está provado que a higiene oral é necessária para que se previnam infecções e doenças gengivais.
07. Assinale a alternativa em que a expressão entre colchetes – [ ] – substitui a expressão destacada conforme a norma-padrão de colocação pronominal.
- (A) Pequenas mudanças na sua rotina diária **podem contribuir muito** [mostram-se muito eficientes] para proteger o centro de controle do seu corpo... 1º parágrafo
  - (B) Reduzir o tempo que você passa sentado ou inativo também **pode oferecer** [oferece-lhe] algumas dessas vantagens... 4º parágrafo
  - (C) Infecções orais **podem se espalhar** [provavelmente espalham-se] para os seios da face... 6º parágrafo
  - (D) ... poluição do ar **está ligada** [ainda associa-se] ao declínio cognitivo. 8º parágrafo
  - (E) **Usar** [Se valer de] uma máscara N95 ou cirúrgica e utilizar filtros de ar internos... 9º parágrafo
08. Considere as passagens a seguir.
- ... com a ajuda de algumas mudanças simples – e às vezes surpreendentes – no comportamento. 1º parágrafo
  - Mesmo uma pequena dose diária de exercício – como caminhar meio quilômetro – pode trazer esses benefícios. 3º parágrafo
  - o colesterol de baixa densidade (ou colesterol “ruim”) pode endurecer as artérias... 5º parágrafo
- O travessão duplo e os parênteses sinalizam, nessas passagens, a intercalação de comentários da autora no enunciado.
- É correto afirmar que os comentários intercalados nessas passagens se caracterizam, respectivamente, como
- (A) uma sugestão, uma comparação e uma explicação.
  - (B) uma constatação, uma condição e um exemplo.
  - (C) uma opinião, um exemplo e um esclarecimento.
  - (D) uma opinião, uma sugestão e uma retificação.
  - (E) um apelo, uma comparação e uma constatação.

09. As palavras destacadas no trecho “Nunca é cedo ou tarde demais para começar...” (2º parágrafo) são antônimas, assim como as palavras dos seguintes pares:

- (A) proteger e resguardar; mudanças e permanências.
- (B) beneficia e prejudica; saudável e curado.
- (C) inativo e produtivo; higiene e asseio.
- (D) declínio e ascensão; essencial e acessório.
- (E) futuros e próximos; cognitivo e mental.

10. Leia o texto a seguir:

Foram encaminhados convites \_\_\_\_\_ pessoas interessadas em conhecer mais sobre demência, para comparecerem \_\_\_\_\_ palestra sobre o tema, em que serão expostas algumas descobertas da ciência, \_\_\_\_\_ os meios de comunicação vêm se referindo.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas do texto, segundo a norma-padrão de regência e crase.

- (A) as ... na ... as quais
- (B) às ... à ... às quais
- (C) às ... a ... à que
- (D) a ... na ... à que
- (E) à ... à ... a que

11. Uma pessoa comprou 3 tipos diferentes de materiais. A tabela a seguir apresenta algumas informações sobre o número de unidades compradas de cada tipo e seu respectivo valor unitário:

Material	Nº de unidades compradas	Valor unitário
A	5	R\$ 126,00
B	3	R\$ 150,00
C	?	R\$ 95,00

Sabendo que o valor total dessa compra foi dividido em 4 parcelas iguais de R\$ 365,00 cada uma, o número de unidades compradas do material C foi

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

12. Uma empresa contratou 28 funcionários, somente para os setores administrativo e de vendas. Sabendo que a razão entre o número de funcionários contratados para o setor administrativo e o número de funcionários contratados para o setor de vendas foi  $\frac{2}{5}$ , o número de funcionários contratados para o setor administrativo foi

- (A) 6.
- (B) 8.
- (C) 10.
- (D) 12.
- (E) 15.

13. Do número total de chamadas recebidas pelo SAMU em determinado dia, 20% foi engano. Das chamadas restantes, 5% foram trote, 15% foram interrompidas e as outras 384 chamadas se tornaram atendimentos.

O número de ligações interrompidas nesse dia foi

- (A) 120.
- (B) 108.
- (C) 96.
- (D) 84.
- (E) 72.

14. No depósito de uma loja de materiais de limpeza, há 64 frascos de detergente e 40 frascos de álcool. Todos esses frascos serão colocados em caixas, cada caixa com o mesmo número de frascos, sendo esse número o maior possível.

Sabendo que cada caixa só pode conter frascos de um mesmo produto, o número total de caixas necessárias será

- (A) 13.
- (B) 15.
- (C) 18.
- (D) 21.
- (E) 24.

15. No pátio de uma montadora de veículos, há 432 carros distribuídos em fileiras, cada fileira com o mesmo número de carros.

Sabendo que o número de carros de cada fileira é o triplo do número de fileiras, então, o número de carros de cada fileira é

- (A) 12.
- (B) 24.
- (C) 36.
- (D) 48.
- (E) 60.

16. Em determinado dia, os rádio-operadores Caio e Denise atenderam ao total de 48 ligações.

Sabendo que Denise atendeu a 4 ligações a mais do que Caio, o número de ligações às quais Denise atendeu foi

- (A) 30.
- (B) 26.
- (C) 24.
- (D) 22.
- (E) 18.

17. Determinada máquina imprime 8 folhetos em 5 segundos.

Se essa máquina trabalhar sem interrupções, mantendo sempre esse mesmo ritmo de impressões, o tempo necessário para que ela imprima 3.000 desses folhetos será de

- (A) 30 minutos e 5 segundos.
- (B) 30 minutos e 15 segundos.
- (C) 30 minutos e 25 segundos.
- (D) 31 minutos e 5 segundos.
- (E) 31 minutos e 15 segundos.

18. A tabela a seguir mostra o número de ligações recebidas pelo SAMU em alguns dias de uma semana:

Dia	Nº de ligações recebidas
Segunda-feira	525
Terça-feira	485
Quarta-feira	442
Quinta-feira	?
Sexta-feira	654

Sabendo que a média aritmética do número de ligações recebidas na quinta-feira e na sexta-feira foi 589, então, a média aritmética do número de ligações recebidas nesses 5 dias dessa semana foi

- (A) 526.  
 (B) 520.  
 (C) 490.  
 (D) 488.  
 (E) 484.
19. Um automóvel foi abastecido com 30 litros de gasolina. Se cada litro de gasolina custasse R\$ 0,60 a menos do que custou, seria possível abastecer esse automóvel com 2,5 litros a mais, gastando o mesmo valor. Considerando essas informações, o valor do litro de gasolina custou
- (A) R\$ 7,20.  
 (B) R\$ 7,30.  
 (C) R\$ 7,60.  
 (D) R\$ 7,80.  
 (E) R\$ 7,90.
20. Em um terreno retangular ABCD com 20 m de largura, foi construído um galpão, também retangular, com 15 m de comprimento, conforme mostra a figura a seguir:

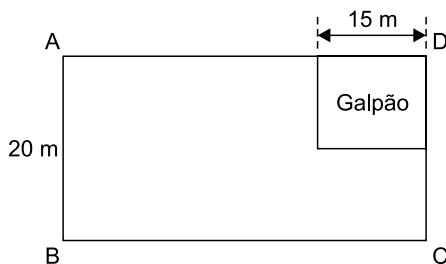


Figura fora de escala

Sabendo que o terreno ABCD tem 140 m de perímetro e que a área do galpão corresponde a 12% da área do terreno, o perímetro do galpão é

- (A) 60 m.  
 (B) 52 m.  
 (C) 46 m.  
 (D) 40 m.  
 (E) 35 m.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

- 21.** A sala de regulação médica deve ser provisionada e estruturada de forma permitir o desempenho das rotinas de atendimento do SAMU. Assim, é indispensável que
- (A) os registros gerados pela regulação sejam em planilhas impressas para facilitar a gestão dos dados de atendimento.
  - (B) essa sala possua sistema de comunicação indireta entre os rádio-operadores, as ambulâncias, suas bases operacionais e de estabilização.
  - (C) essa sala permita que o operador de rádio seja substituído pelo médico regulador na ausência daquele.
  - (D) essa sala permita o acesso ao público externo diuturnamente.
  - (E) essa sala possua sistema de gravação digital contínua para registro de toda a comunicação efetuada por telefone e rádio.
- 22.** Considerando as etapas da regulação médica, o telefonista deverá, ao receber uma chamada de emergência,
- (A) prestar o atendimento telefônico até o quinto toque do telefone.
  - (B) omitir sua identidade para o solicitante, pois é mais urgente ouvir o que ele tem a dizer.
  - (C) dispensar o roteiro de atendimento, uma vez que é uma chamada de emergência.
  - (D) perguntar e registrar o nome do solicitante para controle do atendimento.
  - (E) utilizar sempre termos técnicos enquanto estiver em contato com o solicitante.
- 23.** O Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (SAMU) pode encerrar o caso sem passar pela avaliação do médico regulador quando
- (A) há uma vítima de sinistro de trânsito.
  - (B) se tratar de acidente de queda com fratura visível.
  - (C) o agravo se tratar de paciente com acidente vascular cerebral.
  - (D) o chamado se resumir a um pedido de informação.
  - (E) o paciente estiver com dificuldades respiratórias.
- 24.** O Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (SAMU), ao assumir o serviço, deverá
- (A) programar o despacho das ambulâncias ociosas, bem como conferir a escala do Médico Regulador.
  - (B) providenciar o reacompanhamento do efetivo que tenha faltado ao serviço.
  - (C) tomar conhecimento das condições do serviço, do quantitativo de ambulância e recursos humanos disponíveis.
  - (D) conferir o perfeito funcionamento da telefonia fixa, dos rádios transceptores, bem como dos computadores e software de gerenciamento da central.
  - (E) atualizar a grade de referência e equipes médicas de plantões na rede de urgência e emergência e no SAMU.
- 25.** O Telefonista Auxiliar de Regulação Médica (SAMU) deve registrar a origem da solicitação e a natureza do solicitante. São considerados solicitantes classificados como leigos aqueles que não têm formação ou atuação na área da saúde.
- Qual das alternativas a seguir descreve corretamente esses solicitantes?
- (A) Vítimas, familiares, transeuntes e vizinhos.
  - (B) Médicos em serviços de saúde.
  - (C) Bombeiros, policiais e profissionais de trânsito.
  - (D) Enfermeiros, técnicos e auxiliares de saúde.
  - (E) Farmacêuticos, psicólogos e odontólogos.
- 26.** Conforme o Código “Q”, o termo “Espere” é representado por
- (A) QSP.
  - (B) QRX.
  - (C) QRV.
  - (D) QSJ.
  - (E) QRT.
- 27.** Conforme o alfabeto fonético da OTAN, a palavra P-O-L-T-R-O-N-A é soletrada da seguinte forma:
- (A) Papa, Oscar, Lima, Tango, Rato, Oscar, November, Alpha.
  - (B) Papa, Oscar, Lima, Tango, Romeo, Oscar, November, Alpha.
  - (C) Papa, Oscar, Lima, Tango, Romeo, Oscar, Navio, Alpha.
  - (D) Pipa, Oscar, Lima, Tango, Romeo, Oscar, November, Alpha.
  - (E) Papa, Oscar, Lima, Tango, Rato, Oscar, Navio, Alpha.

- 28.** A onda eletromagnética gerada no rádio transmissor, com a finalidade de transportar a informação do transmissor ao receptor, chama-se
- (A) física.
  - (B) ondas sonoras.
  - (C) portadora.
  - (D) modulação.
  - (E) amperagem.
- 29.** Qual das alternativas apresenta sinais típicos de uma vítima com obstrução grave das vias aéreas (engasgo)?
- (A) Dormência, agitação, tosse, dificuldade para respirar, cianose.
  - (B) Tosse, coriza, impossibilidade de falar, dificuldade para respirar, cianose.
  - (C) Tosse, agitação, taquicardia, dificuldade para respirar, cianose.
  - (D) Tosse, agitação, impossibilidade de falar, dificuldade para respirar, cianose.
  - (E) Tosse, dor no pescoço, impossibilidade de falar, dificuldade para respirar, cianose.
- 30.** O alcance de um transceptor depende do seguinte fator:
- (A) tamanho do rádio.
  - (B) potência do rádio.
  - (C) modulação do operador.
  - (D) tempo de acionamento do PTT.
  - (E) iluminação do ambiente onde o rádio está instalado.
- 31.** As regras de comunicação e atendimento telefônico objetivam o melhor aproveitamento da utilização das centrais telefônicas e o bem servir, tanto ao público externo quanto interno.
- Dessa forma, o telefonista deve evitar
- (A) falar com clareza, e sua voz deve transmitir sinceridade e compreensão.
  - (B) atender ao telefone imediatamente, e, se possível, logo ao primeiro sinal (toque).
  - (C) atender com rapidez, eficiência e cortesia.
  - (D) mesmo que o cidadão seja descortês, permanecer tranquilo e solícito.
  - (E) encerrar a ligação telefônica sem antes informar as medidas que serão adotadas.
- 32.** A estação de rádio instalada nas ambulâncias do SAMU é denominada
- (A) móvel.
  - (B) base.
  - (C) repetidora.
  - (D) fixa.
  - (E) portátil.
- 33.** A finalidade do código “Q” é
- (A) identificar a comunicação exclusiva, pois só o SAMU usa o código “Q”.
  - (B) proporcionar maior clareza, precisão e objetividade nas comunicações via rádio.
  - (C) não permitir que outras pessoas entendam a nossa transmissão.
  - (D) promover o sigilo necessário para evitar interferências.
  - (E) estabelecer rotinas de atendimento de ocorrência.
- 34.** No código “Q”, a sigla QTA significa:
- (A) cancelar a última mensagem.
  - (B) intensidade de sinais.
  - (C) na escuta.
  - (D) endereço.
  - (E) interferências de outras estações.
- 35.** A Portaria GM/MS nº 1.010, de 21 de maio de 2012, é uma norma reguladora que
- (A) determina as atribuições e prerrogativas das unidades básicas de saúde e das unidades de saúde da família, em relação ao acolhimento/atendimento das urgências de baixa gravidade/complexidade.
  - (B) define os critérios para a criação e estruturação das Centrais de Regulação das urgências e das unidades móveis de atendimento.
  - (C) pactua ações conjuntas com outros atores envolvidos na atenção integral às urgências, como a Defesa Civil, o Corpo de Bombeiros, a Polícia Militar, a Polícia Rodoviária, os Departamentos de Trânsito, as Concessionárias de Rodovias, bem como as Empresas Privadas de Transporte e Atendimento de Urgência.
  - (D) estabelece planos para manejo de situações complexas, envolvendo muitas pessoas afetadas, com perda ou não da capacidade de resposta por setores públicos e privados encarregados.
  - (E) define a competência técnica do médico regulador, atribuindo sua capacidade de discernir o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, visando dar a melhor resposta possível para as necessidades dos pacientes.

- 36.** Durante a avaliação inicial de uma vítima, é essencial seguir uma sequência lógica que permite identificar rapidamente situações que ameaçam a vida e justificar o acionamento imediato do serviço de urgência e emergência.
- Qual é a ordem correta de procedimentos a ser adotada nesse primeiro atendimento?
- (A) Iniciar a massagem cardíaca, seguida da desobstrução das vias aéreas e da ventilação.
  - (B) Realizar a massagem cardíaca, verificar o pulso e garantir ventilação.
  - (C) Desobstruir as vias aéreas, iniciar a massagem cardíaca e realizar ventilação.
  - (D) Garantir vias aéreas desobstruídas, verificar o pulso e assegurar ventilação adequada.
  - (E) Desobstruir as vias aéreas, iniciar massagem cardíaca e aplicar respiração boca a boca.
- 37.** A Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002, aprova o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência tratado na Política Nacional de Atenção às Urgências.
- Nessa Portaria, está definido um número único nacional para urgências médicas, que é
- (A) 911.
  - (B) 192.
  - (C) 190.
  - (D) 193.
  - (E) 181.
- 38.** É uma competência do Telefonista Auxiliar de Regulação Médica, prevista na Portaria GM/MS nº 2.048, de 5 de novembro de 2002,
- (A) estabelecer contato com hospitais e serviços de saúde de referência a fim de colher dados e trocar informações.
  - (B) estabelecer contato com outros órgãos distintos do sistema de saúde para trocar informações.
  - (C) apresentar, ao Médico Regulador, os protocolos do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel.
  - (D) identificar todos os tipos de materiais existentes nos veículos de socorro e sua utilidade, a fim de auxiliar a equipe de saúde.
  - (E) auxiliar a equipe nas imobilizações e no transporte de vítimas.
- 39.** No código "Q", a sigla QRA significa:
- (A) na escuta.
  - (B) entendido.
  - (C) horário exato.
  - (D) nome.
  - (E) aguarde.
- 40.** Nas comunicações administrativas, o atendimento telefônico é regido por princípios básicos que estabelecem que o interlocutor deve ser atendido com
- (A) alegria e simplicidade.
  - (B) cumplicidade e impessoalidade.
  - (C) emoção e sensibilidade.
  - (D) intimidade e aliciamento.
  - (E) atenção e cortesia.



