

INSTRUÇÕES

1. Não abra este caderno antes de autorizado pelo fiscal de prova.
2. Depois de autorizado pelo fiscal, O candidato deve ler as instruções e verificar se faltam folhas neste caderno, se a sequência de 40 (QUARENTA) questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Comunique imediatamente ao fiscal de prova qualquer irregularidade.
3. A prova é composta de 40 (QUARENTA) questões objetivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas cada uma, sempre na sequência A, B, C, D e E, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais de provas. Utilize os espaços e/ou páginas em branco para rascunho. Não destaque folhas deste caderno.
6. Ao receber a folha de respostas (gabarito), examine-o e verifique se o seu nome está impresso nele. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao fiscal de prova.
7. Transcreva as respostas para a folha de respostas (gabarito) com caneta esferográfica transparente de tinta preta ou azul. A folha de respostas (gabarito) será o único documento válido para efeito de correção. Em hipótese alguma ocorrerá a substituição da folha de respostas (gabarito) por erro de preenchimento ou qualquer dano causado pelo candidato.
8. Não serão permitidos empréstimos, consultas e comunicação entre candidato, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos, eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
9. O saco plástico com os objetos, deverá ser colocado sob a carteira ou mesmo no assoalho da sala e não pode ser aberto sob pena de eliminação.
10. O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento da folha de respostas, e da REDAÇÃO é de **4 (QUATRO) horas** a partir do início da prova.
11. Ao terminar a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao fiscal de prova. Aguarde a autorização para entregar a folha de respostas (gabarito).
12. Os candidatos após a conclusão da sua prova, poderá levar consigo o caderno de provas.
13. **Os DOIS últimos** candidatos de cada sala ficarão retido para assinar, juntamente com os fiscais daquela sala, a ata e o lacre do envelope dos gabaritos.
14. Não esquecer de levar seus pertences pessoais.

Texto-base para as questões 01 a 05:

Polícia Civil alerta para falso e-mail com vírus enviado para empresas de SC
<i>Delegado responsável pela investigação explica como identificar quando o e-mail é falso</i>
JULIA DE ARAUJO, FLORIANÓPOLIS 28/02/2022 ÀS 15H51 - Atualizado Há 2 meses
<p>Mais um golpe na praça que requer alerta da população. Um e-mail falso, com vírus, está sendo enviado em nome da DEIC (Diretoria Estadual de Investigações Criminais) da Polícia Civil de Santa Catarina com falsas intimações no nome do usuário.</p> <p>Os e-mails são enviados para algumas empresas do Estado, porém, ao clicar no link da suposta intimação, o computador da pessoa é infectado por um vírus.</p> <p>Chamado de Malware, o software que ataca o computador da vítima é criado especificamente para infectar e prejudicar o sistema ou coletar dados dos usuários. [...]</p> <p>Segundo o delegado Verdi Furlanetto, responsável pelo caso, a investigação segue em sigilo de Justiça e ele pede aos usuários que receberam o e-mail que não cliquem em nada.</p> <p>“Trata-se de uma ação de criminosos destinada a empresas de Santa Catarina com um link malicioso com o objetivo de infectar computadores”, alerta o delegado. “A orientação é que não cliquem em links desconhecidos”, finaliza Furlanetto.</p> <p>A DEIC pede que a população ao verificar um site ou link suspeito, denuncie na Polícia Civil por meio do disque-denúncia 181 ou WhatsApp (48) 98844-0011. Para saber o e-mail de cada delegacia do Estado, acesse o site oficial da Polícia Civil.</p> <p>Fonte: https://ndmais.com.br/seguranca/policia/policia-civil-alerta-para-falso-e-mail-com-virus-enviado-para-empresas-de-sc/</p>

01. Considerando o texto-base, assinale a alternativa que apresenta análise integralmente correta.	
A.	Trata-se de uma nota informativa produzida com o intuito de alertar empresários catarinenses sobre um golpe que está fazendo vítimas em praças de Florianópolis.
B.	Trata-se de uma notícia produzida por delegado catarinense com intuito de alertar a população sobre um golpe que está sendo aplicado a partir de envio de falsos e-mails.
C.	Trata-se de uma reportagem publicada no primeiro trimestre de 2022 acerca de um golpe eletrônico recorrentemente aplicado pela polícia, a partir do uso de um software chamado Malware.
D.	Trata-se de uma notícia, escrita por Julia de Araújo, que serve de alerta à população sobre um golpe que envolve crime cibernético.
E.	Trata-se de uma nota produzida e publicada pela Delegacia de Polícia em fevereiro de 2022, com o objetivo de alertar a população em geral de Florianópolis sobre um golpe aplicado via e-mail.

02. Considerando o texto-base, assinale a alternativa que apresenta análise integralmente correta.	
A.	Os substantivos “golpe” (1º parágrafo) e “criminosos” (5º parágrafo) e os verbos “ataca” e “prejudicar” (3º parágrafo) estão relacionados ao campo semântico de ‘crime’ mobilizado no texto.
B.	Com a expressão “falsas intimações no nome do usuário” (1º parágrafo), indica-se que os e-mails são expedidos como se fossem de autoria dos próprios usuários, descritos no texto como “vítimas”.
C.	Em “Um e-mail falso” (1º parágrafo), o adjetivo “falso” indica que a mensagem não é de fato um e-mail, mas uma intimação.
D.	As aspas são os únicos recursos usados no texto para demarcar a fala de entrevistado(s), estratégia que contribui para dar credibilidade ao texto, à jornalista e à empresa que o publicou.
E.	O pronome indefinido “algumas” (2º parágrafo) indica que os responsáveis pelo envio dos e-mails não fazem qualquer seleção das empresas a que o golpe é direcionado.

03. Assinale a alternativa que apresenta análise INCORRETA em relação ao título do texto.	
A.	A expressão “Polícia Civil” tem a função sintática de sujeito da oração e, semanticamente, indica o agente do verbo ‘alertar’.
B.	Nas duas ocorrências, a preposição “para” introduz complemento nominal e poderia ser substituída, sem prejuízo de sentido, pela preposição ‘a’.
C.	A expressão “de SC” modifica o substantivo “empresas”, precisando-o, e poderia ser substituída, sem prejuízo de sentido, por ‘catarinenses’.
D.	O adjetivo “falso” modifica o substantivo “e-mail” e com ele concorda em número e gênero.
E.	O verbo ‘alertar’ está conjugado no singular para concordar com a expressão “Polícia Civil”, que é o sujeito da oração.

04. Assinale a alternativa que apresenta uma análise parcial ou integralmente INCORRETA.	
A.	O substantivo “população” é uma palavra polissílaba que deve ser assim separada: po-pu-la-ção.
B.	O substantivo “praça” é uma palavra dissílaba que deve ser assim separada: pra-ça.
C.	O substantivo “pessoa” é uma palavra dissílaba que deve ser assim separada: pe-ssoa.
D.	O verbo “infectar” é uma palavra trissílaba que deve ser assim separada: in-fec-tar.
E.	O verbo “acesse” é uma palavra trissílaba que deve ser assim separada: a-ces-se.

05. Assinale a alternativa que apresenta uma análise integralmente correta no que tange à flexão do substantivo ou do adjetivo.	
A.	O adjetivo “falso” (1º parágrafo) está flexionado no masculino e no singular para concordar com o substantivo “vírus”.
B.	O adjetivo “falsas” (1º parágrafo) está flexionado no feminino e no plural para concordar com o substantivo “acusações”.
C.	O substantivo “vírus” (2º parágrafo) está flexionado no masculino e no plural, concordando com o artigo que o antecede.
D.	O substantivo “usuários” (3º parágrafo) está flexionado no masculino e no plural para concordar com o substantivo “dados”.
E.	O adjetivo “responsável” (4º parágrafo) está flexionado no masculino e no singular para concordar com o substantivo “caso”.

MATEMÁTICA

06. As irmãs Solange e Soraia querem comprar um patinete, no entanto elas têm apenas $\frac{2}{9}$ do dinheiro necessário. Sua irmã mais velha, Samanta, resolveu ajudar com $\frac{3}{11}$ do valor total e seu pai Saulo completou com R\$ 60,00. Sabendo de tudo isso, qual o preço do patinete?	
A.	R\$ 120,60.
B.	R\$ 199,80.
C.	R\$ 159,86.
D.	R\$ 181,30.
E.	R\$ 118,80.

07. O cardápio nas escolas muda de acordo com o dia da semana, no entanto a proteína é frango ou carne bovina. Para saber qual o tipo de carne preferida dos alunos foi realizado uma pesquisa com 100 crianças em idade escolar de 8 a 12 anos. Destes, 80 crianças disseram gostar apenas de carne bovina, 70 crianças disseram gostar apenas de carne de frango e 60 crianças disseram gostar dos dois tipos de carne. Sabendo disso, quantas crianças disseram que não gostam de nenhum tipo de carne?	
A.	10 crianças.
B.	20 crianças.
C.	60 crianças.
D.	32 crianças.
E.	13 crianças.

08. Se o perímetro de um Quadrilátero regular é 100 cm. Qual é a medida de cada lado do Quadrilátero?	
A.	20 cm.
B.	75 cm.
C.	50 cm.
D.	25 cm.
E.	10 cm.

09. Sabendo que a aresta de um cubo mede 18 cm, a sua área total equivale a:	
A.	1.308 cm ² .
B.	1.534 cm ² .
C.	1.944 cm ² .
D.	1.008 cm ² .
E.	1.882 cm ² .

10. Carla é protetora dos animais e esse mês já adquiriu no Petshop da cidade, 400 kg de ração para cachorros a um custo de R\$ 17,50 o quilograma e, 120 kg de ração para gatos a um custo de R\$ 6,20 o quilograma. A despesa total será rateada entre 10 pessoas. Sabendo disso, quanto a Carla irá cobrar de cada colaborador?	
A.	R\$ 724,80.
B.	R\$ 774,40.
C.	R\$ 474,60.
D.	R\$ 532,20.
E.	R\$ 714,02.

INFORMÁTICA

11. Uma secretária utiliza diariamente uma impressora e um programa editor de texto no dia a dia para executar as suas atividades profissionais. Tanto a 1) impressora como o 2) programa editor de texto são partes de categorias que compõem um sistema computacional. Assinale a alternativa CORRETA que indica essas categorias, respectivamente.

A.	1) Hardware e 2) Software
B.	1) Software e 2) Hardware
C.	1) Peopleware e 2) Humanware
D.	1) Hewlett Packard e 2) Microsoft Power Point
E.	1) Hardware e 2) Malware

12. Um estudante faz pesquisas diárias na Internet, buscando por arquivos com conteúdo que possa utilizar nos estudos. Quando este localiza algo do seu interesse, procede com o *download* do arquivo para o seu computador. No entanto, o estudante verificou que, no PC que ele utiliza o Microsoft Windows 10, nas configurações básicas, tem uma limitação para nomear e salvar esses arquivos utilizando alguns caracteres. Assinale a alternativa CORRETA que contenha apenas os caracteres proibidos para nomear os arquivos.

A.	\ / : ,
B.	< > , ?
C.	> ; *
D.	/ \ ?
E.	, * : “

13. Um estagiário no primeiro dia de trabalho ligou o computador e se deparou com os seguintes programas instalados: a) Adobe Acrobat Reader; b) Google Chrome; c) Microsoft Windows 10; d) Microsoft Excel. Assinale a alternativa CORRETA que indica as funcionalidades dos respectivos programas instalados.

A.	a) Leitor de arquivos no formato PDF; b) Navegador para Páginas Web; c) Sistema Operacional; d) Programa para Edição de Planilha Eletrônica.
B.	a) Sistema Operacional; b) Navegador para Páginas Web; c) Programa para Edição de Textos; d) Programa para Edição de Slides.
C.	a) Leitor de arquivos no formato PDF; b) Sistema Operacional; c) Programa para Edição de Planilha Eletrônica; d) Navegador para Páginas Web.
D.	a) Programa para Edição de Vídeos; b) Sistema de Gestão; c) Programa para Edição de Planilha Eletrônica; d) Navegador para Páginas Web.
E.	a) Leitor de arquivos no formato PDF; b) Programa para Edição de Vídeos; c) Sistema Operacional; d) Programa para Edição de Planilha Eletrônica.

14. Uma empresa utiliza diversas redes de computador. Utiliza a rede de computadores na Internet, na Intranet e na Extranet. Após reunião com a gestão da empresa, foi decidido que a rede privada monitorada e controlada com acesso de parceiros comerciais, vendedores, fornecedores e de alguns clientes autorizados será expandida e atualizada. Assinale a alternativa CORRETA que indica qual das redes citadas será expandida e melhorada.

A.	A rede Internet.
B.	A rede Intranet.
C.	A rede Extranet.
D.	Nenhuma das redes será expandida e melhorada.
E.	Todas as redes serão expandidas e melhoradas.

15. Um técnico tem várias etiquetas com a letra “E” e outras com a letra “S”. Ele foi designado para colar nos equipamentos periféricos de informática essas etiquetas conforme a funcionalidade que esses equipamentos desempenham – “E” para Entrada de dados ou “S” para Saída de dados. Assinale a alternativa CORRETA que indica quais periféricos precisam receber as respectivas etiquetas “E” e “S”.	
A.	Impressora térmica e Teclado mecânico.
B.	Mouse gamer e Scanner de mesa.
C.	Microfone sem fio e Webcam Full HD.
D.	Mesa digitalizadora e Webcam 1080p.
E.	Teclado digital e Monitor Wide Screen.

NOÇÕES DE ÉTICA E CIDADANIA

16. A Constituição Federal de 1988 concedeu direitos e garantias fundamentais aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país. Assim, a CF tem um artigo em que está escrito “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]”. Especificamente, qual é esse artigo na CF de 1988.	
A.	1º
B.	3º
C.	5º
D.	7º
E.	9º

17. A Constituição Federal de 1988, com a finalidade de definir quais seriam os direitos fundamentais do cidadão brasileiro, estabeleceu que eles seriam constituídos por garantias que viessem a proteger os indivíduos e assegurar que todos tenham o mínimo necessário para viver de forma digna na sociedade administrada pelo Poder Estatal. Dessa forma, esses direitos foram baseados no princípio da dignidade da pessoa humana. Assim, são direitos fundamentais os itens: I – Universalidade; II – Imprescritibilidade; III – Inalienabilidade; IV – Relatividade; V – Complementaridade; VI – Irrenunciabilidade; VII – Historicidade.	
A.	São verdadeiros somente os itens I, III, V e VII.
B.	São verdadeiros somente os itens I, II, III, V e VII.
C.	São verdadeiros somente os itens I, II, IV, VI e VII.
D.	São verdadeiros somente os itens I, III, IV e VII.
E.	Todos os itens são verdadeiros.

18. Segundo o IBGE, a população estimada aproximadamente para o estado do Paraná em 2021 foi de “_____” habitantes.	
A.	7,5 milhões.
B.	9,5 milhões.
C.	10,5 milhões.
D.	11,5 milhões.
E.	12,5 milhões.

19. Na bandeira do estado do Paraná, circundam a esfera azul no centro da bandeira, dois ramos; pelo lado direito, um ramo de “ _____”, e, pelo esquerdo, um ramo de “ _____”. Quais são esses ramos, respectivamente?	
A.	Pinheiro e Erva-Mate.
B.	Trigo e Soja.
C.	Pinheiro e Café.
D.	Erva-Mate e Soja.
E.	Café e Trigo.

20. O trecho a seguir refere-se ao estribilho da letra do hino do estado do Paraná. Ele foi criado em 1903. E tem como autores Domingos Nascimento, compondo a letra, e Bento Mossurunga, responsável pela música. Complete o último trecho da quarta linha. Entre os astros do Cruzeiro, És o mais belo a fulgir Paraná! Serás luzeiro! Avante! “ _____”	
A.	Para o sugar!
B.	Para cobrir!
C.	Para o porvir!
D.	Para o convir!
E.	Nenhuma das alternativas anteriores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS DO CARGO PÚBLICO

21. O termo “assertividade” origina-se da palavra “asserção”, que significa “afirmar”. É um comportamento que se aprende, permitindo-se agir de acordo com nossos interesses, expressar nossos sentimentos de forma honesta e adequada. Esse comportamento é cada vez mais valorizado no ambiente organizacional. Assinale a alternativa que NÃO corresponde a ter uma postura assertiva:	
A.	Ter autoestima e determinação.
B.	Ser egocêntrico.
C.	Ser tolerante à frustração.
D.	Ser proativo.
E.	Possuir adaptabilidade e autocontrole.

22. A ética profissional refere-se a princípios que regem o comportamento de um trabalhador e da sua equipe no ambiente de trabalho. Assinale a alternativa que NÃO condiz com uma postura ética no trabalho:	
A.	Manter sigilo sobre as informações a que possui acesso.
B.	Transmitir confiança e credibilidade.
C.	Tratamento imparcial e honestidade.
D.	Proceder de forma desidiosa.
E.	Manter o decoro.

23. As necessidades imediatas da população, ou necessidades agudas ou de urgência, são pontos de pressão por respostas rápidas; devem ser, imediatamente, retransmitidos à Central de Regulação por intermédio do sistema de comunicação, para que possam ser adequadamente regulados e atendidos; o médico regulador, após julgar cada caso, define a resposta mais adequada, seja um conselho médico, o envio de uma ambulância. Esse tipo de atendimento é chamado de:

A.	Pré-Hospitalar
B.	Atenção secundária de saúde
C.	Atenção primária de saúde
D.	Atendimento terciário
E.	Internamento

24. Para um adequado atendimento pré-hospitalar móvel, esse atendimento deve estar vinculado a uma Central de Regulação de Urgências e Emergências. A central deve ser de fácil acesso ao público, por via telefônica, em sistema gratuito. Em uma situação de risco emergencial de saúde, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) deve ser acionado por qual número?

A.	190
B.	153
C.	193
D.	192
E.	191

25. Art. 7º As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS) são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios:

- I - universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência.
- II - integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema.
- III - violação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
- IV - igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie.
- V - centralização político-administrativa, com direção única em cada esfera de governo.

São preceitos verdadeiros as alternativas:

A.	I, II e III, apenas.
B.	I, II e IV, apenas.
C.	II, III e IV, apenas.
D.	II e III e V, apenas.
E.	Todas as alternativas.

26. Telefonista – Auxiliar de Regulação: é habilitado a prestar atendimento telefônico às solicitações de auxílio provenientes da população, nas centrais de regulação médica, devendo anotar dados básicos sobre o chamado (localização, identificação do solicitante, natureza da ocorrência) e prestar informações gerais. Para tanto, são necessárias algumas características para o bom desempenho, EXCETO:

A.	Equilíbrio emocional e autocontrole.
B.	Disposição para cumprir ações orientadas.
C.	Capacidade de manter sigilo profissional.
D.	Capacidade de trabalhar em equipe.
E.	Ser grosseiro com o solicitante.

27. É o elemento ordenador e orientador dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência; as centrais são estruturadas nos níveis estadual, regional e/ou municipal, organizam a relação entre os vários serviços, qualificando o fluxo dos pacientes no sistema e geram uma porta de comunicação aberta ao público em geral, por meio da qual os pedidos de socorro são recebidos, avaliados e hierarquizados. Essas centrais recebem o nome de:

A.	Central de Leitos
B.	Regulação Médica das Urgências
C.	Regulação Auxiliar
D.	Central de Atendimento
E.	Sistema de Abordagem ao Paciente

28. Todo pedido de socorro deve ser registrado e transferido ao médico regulador. Há situações em que as ocorrências devem ser registradas e podem ser encerradas pelo TARM. Assinale a alternativa que corresponde à interrupção da chamada pelo TARM:

A.	Transferência de pacientes
B.	Trotes ou enganos
C.	Orientação médica
D.	Regulação de pacientes
E.	Acidentes automobilísticos

29. Os ramais são recursos que agilizam o atendimento telefônico; com poucos toques, a ligação é transferida para outro colaborador. Marque a alternativa que indica a tecnologia que permite subdividir vários ramais em uma única linha telefônica em ramais de maneira virtual:

A.	PABX analógico
B.	Wi-fi
C.	PABX IP
D.	URA
E.	PABX híbrido

30. Em 1988, foi instituído no país o Sistema Único de Saúde (SUS), que passou a oferecer a todo cidadão brasileiro acesso integral, universal e gratuito a serviços de saúde. O SUS beneficia cerca de 180 milhões de brasileiros e realiza por ano cerca de 2,8 bilhões de atendimentos, desde procedimentos ambulatoriais simples a atendimentos de alta complexidade. Entre os serviços que o SUS abrange, destacam-se:

- I - vigilância epidemiológica
- II - assistência a moradia
- III - vigilância sanitária e ambiental
- IV - assistência farmacêutica
- V - urgência e emergência

Qual alternativa apresenta serviços que competem ao SUS?

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

31. Produzido pela Microsoft, o Word é um processador de texto projetado para criar documentos de qualidade profissional. Assinale a alternativa que possui o comando de impressão de documentos:

A.	Ctrl + X
B.	Ctrl+ V
C.	Ctrl + Y
D.	Ctrl + P
E.	Ctrl + Z

32. “É um conjunto de redes de computadores interligadas pelo mundo inteiro; de forma integrada viabilizando a conectividade independente do tipo de máquina que seja utilizada”. Do que se trata essa definição?

A.	Intranet
B.	WhatsApp
C.	Firewall
D.	Proxy
E.	Internet

33. A tecla “Tab” está sempre presente em teclados físicos, representada por duas setas apontando para esquerda e direita. No padrão QWERTY, fica localizada ao lado esquerdo da tecla “Q” e acima do botão de CapsLock. São funções da tecla “Tab”:

I - gerar o recuo do começo de um parágrafo

II - avançar ao próximo espaço selecionável

III - pode ser usada para mover entre as ferramentas e opções de um software

IV - fechar programa

V - atualiza a página

São proposições CORRETAS:

A. I e IV, apenas.

B. II, III e V, apenas.

C. I, II e III, apenas.

D. II e IV, apenas.

E. Nenhuma das alternativas.

34. A criação do aparelho telefônico tem pouco mais de um século, mas logo se popularizou por todo o mundo. Foi um cientista escocês, inventor e inovador que registrou a patente pela primeira vez. Qual é o nome do inventor do telefone?

A. Guglielmo Marconi

B. Thomas Edison

C. Nicola Tesla

D. Alexander Graham Bell

E. Bill Gates

35. Qual das opções a seguir NÃO corresponde a um navegador de internet?

A. MSN

B. Safari

C. Firefox

D. Google Chrome

E. Microsoft Edge

36. São aspectos importantes nos atendimentos telefônicos corporativos, EXCETO:

A. Utilizar a tonalidade adequada.

B. Dar ênfase aos pontos importantes.

C. Usar a velocidade certa.

D. Fazer perguntas inapropriadas.

E. Usar o volume adequado.

37. Nos dias atuais, é comum haver queixas sobre falta de atenção e capacidade de ouvir o próximo. Escutar o outro é uma habilidade que pode e deve ser praticada sempre, até que esse comportamento se torne algo natural em nossas vidas, contribuindo para o equilíbrio das nossas relações pessoais. Assinale a alternativa que caracteriza saber ouvir o próximo:

A.	Escutar para poder retrucar.
B.	Estar atento ao interlocutor.
C.	Interromper o interlocutor.
D.	Demonstrar apatia.
E.	Ser impaciente.

38. Para obter um bom atendimento telefônico, é necessário seguir alguns padrões. Assinale a alternativa que NÃO indica seguir um padrão de atendimento eficiente:

A.	Não retornar ligações.
B.	Ter agilidade.
C.	Minimizar ruídos.
D.	Manter o profissionalismo.
E.	Atender no nome da empresa.

39. O identificador de chamadas também é conhecido pelo acrônimo:

A.	TME
B.	BINA
C.	FAQ
D.	Callback
E.	SAC

40. Qual é a tecla do telefone que pausa o ramal, permitindo que o usuário insira um código para transferir uma ligação ou reter?

A.	Flash
B.	Mute
C.	Redial
D.	Home
E.	Rec

REDAÇÃO

ORIENTAÇÕES:

O não atendimento às orientações abaixo levará à desclassificação da Prova de Redação:

1. A versão final do texto deve ser escrita à caneta preta ou azul;
2. O texto deve ter o mínimo de 25 e o máximo de 30 linhas;
3. Não se deve apresentar nome, assinatura, rubrica ou outras formas de identificação no espaço destinado ao texto;
4. Não se deve apresentar texto escrito com letra ilegível ou feito em forma de desenhos, números, com espaçamentos fora do normal entre palavras ou desrespeitando as linhas da versão definitiva;
5. A redação deve considerar o tipo de texto e a temática solicitados;
5. O texto deve ser escrito na folha de versão definitiva (esta não será substituída em nenhuma hipótese).

O que é Atenção Primária?

A Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. Trata-se da principal porta de entrada do SUS e do centro de comunicação com toda a Rede de Atenção dos SUS, devendo se orientar pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade. Isso significa dizer que a APS funciona como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos. No Brasil, a Atenção Primária é desenvolvida com o mais alto grau de descentralização e capilaridade, ocorrendo no local mais próximo da vida das pessoas. Há diversas estratégias governamentais relacionadas, sendo uma delas a Estratégia de Saúde da Família (ESF), que leva serviços multidisciplinares às comunidades por meio das Unidades de Saúde da Família (USF), por exemplo. Consultas, exames, vacinas, radiografias e outros procedimentos são disponibilizados aos usuários nas USF [...].

Fonte: Portal da Secretaria de Atenção Primária a Saúde (saude.gov.br)

Atenção primária à saúde no Brasil é abaixo da ideal, aponta IBGE

NOTÍCIAS | por Agência Estado - 21/10/2020 - 11H43

Em 2019, pela primeira vez, a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS), divulgada nesta quarta-feira, 21, pelo IBGE, coletou informações sobre a Atenção Primária à Saúde (APS). O questionário foi aplicado aos moradores com 18 anos ou mais que tiveram pelo menos dois atendimentos com o mesmo médico em Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Saúde da Família (USF).

As respostas dos questionários receberam valores que foram usados para calcular o Escore Geral da APS, que varia de 0 a 10. Um escore igual ou superior a 6,6 aponta boa qualidade de atenção primária à saúde. O Escore Geral da APS obtido na pesquisa no Brasil foi de 5,9 - ou seja, abaixo do ideal.

Fonte: <https://noticias.r7.com/atencao-primaria-a-saude-no-brasil-e-abaixo-da-ideal-aponta-ibge-21102020>

A partir da leitura dos textos motivadores e com base nos conhecimentos construídos ao longo de sua formação, redija um texto dissertativo-argumentativo em modalidade escrita formal da língua portuguesa debatendo o tema “A importância da atenção primária à saúde no contexto brasileiro”.

FOLHA PARA RASCUNHO DA REDAÇÃO

(optativo)

Título

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	Limite mínimo
26	
27	
28	
29	
30	Limite máximo

Ficha de respostas para conferência (CONCURSO CONSAMU – 23/10/2022)
Acesse o Gabarito Provisório a partir das 15h do dia 24/10/2022

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					