

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 10.

1 Na produção da linguagem, o ser humano utiliza um conjunto finito de elementos, como gestos, sons e palavras, para a criação de uma aparente infinidade de expressões, processo muito mais complexo que as formas de comunicação de outras espécies. Um estudo recente demonstra que a complexidade da linguagem humana não demorou milhares de anos para ser
4 atingida, como afirmam algumas correntes de estudos na área. Os humanos passaram a falar como hoje de forma muito rápida, combinando dois sistemas de comunicação pré-existentes na natureza, encontrados nos pássaros e nos macacos.

O trabalho foi realizado por Vitor Augusto Nóbrega, doutorando no Departamento de Linguística da Faculdade de
7 Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH) da USP, em parceria com Shigeru Miyagawa, professor de linguística e língua e cultura japonesa no MIT (*Massachusetts Institute of Technology*), nos Estados Unidos.

Completamente única, a nossa linguagem possui duas camadas: uma expressiva e outra lexical. A expressiva é composta
10 por traços gramaticais que não são produzidos independentemente, como flexões de número, gênero, caso, entre outros elementos relativos à organização das sentenças. Algo semelhante pode ser verificado no canto dos pássaros – rouxinóis, por exemplo, conseguem produzir até duzentas canções manipulando seus padrões. Entretanto, tais canções, apesar de suas
13 variações de padrão, sempre expressam uma mesma mensagem, como identidade, localização, disponibilidade sexual, entre outras informações.

A camada lexical, por sua vez, diz respeito ao conteúdo de uma sentença, sendo composta por elementos que possuem
16 uma referência no mundo. Ela pode ser encontrada em alguns tipos de macacos, que emitem vocalizações de alarme para anunciar predadores, como, por exemplo, ‘leopardo’, ‘cobra’, ‘águia’, mas não são capazes de transmitir mensagens que tratem de uma ideia abstrata do predador, por exemplo.

19 De acordo com o estudo de Nóbrega e Miyagawa, essas duas camadas foram integradas de forma rápida e bem-sucedida, possibilitando a emergência da linguagem humana tal como a conhecemos atualmente, isto é, com estruturas complexas, desde as palavras até as sentenças. Isso nos tornou capazes de transmitir informações essenciais e de fazer
22 recombinações com significados novos.

A evolução da nossa linguagem, portanto, consistiu na combinação desses dois sistemas pré-existentes, dando origem à sintaxe. “Em nosso trabalho, demonstramos que a linguagem humana emergiu abruptamente através da integração de dois
25 sistemas disponíveis na natureza, um sistema lexical, presente nas vocalizações de alarme de alguns primatas, e um sistema expressivo, presente no canto dos pássaros, com a mesma complexidade que atestamos hoje em dia”, explica Nóbrega.

Essa teoria está em consonância com a proposta de emergência da linguagem humana do famoso linguista e filósofo
28 Noam Chomsky, segundo a qual, através de uma operação combinatória (que permitiu a junção das camadas), nasceu a nossa linguagem, considerada gerativa porque é capaz de criar, a partir de um número finito de elementos, um conjunto infinito de palavras, sentenças e expressões.

31 O estudo, que vai na contramão da visão gradualista defendida por alguns pesquisadores, demonstra como as pesquisas em linguística vêm tendo um impacto em questões até então restritas a outras áreas, como a biologia. “Nossas discussões sobre a correlação entre alguns sistemas de comunicação animal e a emergência da linguagem humana podem elucidar diversos
34 pontos sobre a natureza e as características desses sistemas”, conclui o pesquisador.

Em relação ao texto e a seus aspectos linguísticos, julgue os itens de **1 a 6**.

- 1 O texto, cuja estrutura é dissertativa, consiste na reprodução de um capítulo de uma tese científica acerca da complexidade da linguagem humana.
- 2 Entende-se da leitura do texto que os sistemas de comunicação utilizados por pássaros como os rouxinóis e por certo tipo de primata são tão complexos quanto a linguagem humana.
- 3 Os vocábulos “é” e “vêm” são acentuados graficamente de acordo com a regra de acentuação gráfica dos monossílabos tônicos terminados em -e e -em, respectivamente.
- 4 Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência texto, mas não o seu sentido original, caso fosse suprimida a vírgula empregada após o termo “macacos” (linha 16).
- 5 A oração “que tratem de uma ideia abstrata do predador, por exemplo” (linhas 17 e 18) tem a função adjetiva de restringir o nome “mensagens” (linha 17) e está construída com verbo no presente do subjuntivo.
- 6 No segmento “sobre a correlação” (linhas 32 e 33), o emprego do acento indicativo de crase é facultativo, por isso, seria gramaticalmente correto escrever **sobre à correlação**.

Considerando a correção gramatical e a coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens **7 e 8**.

- 7 “vai na contramão da” (linha 31) por **se opõe à**
- 8 “elucidar” (linha 33) por **esclarecer**

Julgue os itens **9 e 10**, que consistem em proposta de reescrita para os trechos destacados do texto, no que se refere à correção gramatical e à coerência textual.

- 9 “Os humanos passaram a falar como hoje de forma muito rápida” (linha 4): **Ao contrário, segundo a pesquisa, os seres humanos passaram a falar como hoje de forma muito rápida**
- 10 “essas duas camadas foram integradas de forma rápida e bem-sucedida, possibilitando a emergência da linguagem humana tal como a conhecemos atualmente” (linhas 19 e 20): **a integração rápida e bem-sucedida dessas duas camadas possibilitou a emergência da linguagem humana tal como a conhecemos atualmente**

Quanto à correção gramatical dos trechos apresentados e à adequação da linguagem à correspondência oficial, julgue os itens **11 e 12**.

- 11 É com imenso prazer que vemos encaminhar pelo presente, o Plano de Trabalho em Fonoaudiologia, contendo solicitação de recursos no âmbito do Programa Saúde da Voz, nos termos das normas definidas por esse Conselho.
- 12 Informamo-lhe que, passado mais de quinze dias sem o cumprimento das pendências especificadas neste Ofício, o seu requerimento será arquivado, cabendo, com tudo, recurso a ser impetrado em instância superior.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração-padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas destros; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Acerca dos conceitos de *hardware*, dos conceitos de redes de computadores e do programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais atual, julgue os itens de **13 a 17**.

- 13 O PDA (*Personal Digital Assistant*) e os *smartphones* são considerados como computadores móveis.
- 14 O microcontrolador, um dos tipos de computador, é um equipamento muito resistente, seguro e capaz de realizar diversas funções.
- 15 De um modo geral, na estrutura de rede conhecida como cliente/servidor, um grande número de clientes pode estar conectado a um único servidor.
- 16 O ping é uma ferramenta que pode ser utilizada em uma rede de computadores.
- 17 Ao navegar no Google Chrome como visitante (modo visitante), o usuário consegue visualizar e também alterar as informações de outros perfis do Chrome.

No que diz respeito aos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e aos aplicativos e procedimentos de segurança da informação, julgue os itens de **18 a 22**.

- 18 A seleção de arquivos no Windows permite uma série de ações que o usuário pode executar, entre elas, a de remover diversos arquivos.
- 19 Ao ocultar um arquivo no Windows, garante-se que nenhum outro usuário poderá visualizá-lo.
- 20 Os programas de bate-papo (*chat*) são considerados como os programas mais seguros existentes na computação; logo, não há a possibilidade de que o computador do usuário que utiliza esse programa seja infectado por um *worm*.
- 21 É suficiente ter um programa antivírus instalado no computador para proteger as informações de privacidade do usuário, como, por exemplo, dados bancários e senhas.
- 22 O *firewall* é um dispositivo de segurança que protege o computador do usuário de vírus oriundos de *pen drives*. Entretanto, ele não protege o sistema de tentativas indevidas de acesso vindas da Internet.

O seno e o cosseno hiperbólicos são definidos, respectivamente, por $\sinh x = \frac{e^x - e^{-x}}{2}$ e $\cosh x = \frac{e^x + e^{-x}}{2}$, onde e é o número de Euler. Com base nas definições apresentadas, julgue os itens de **23 a 26**.

23 $\sinh x = \frac{e^{2x} - 1}{2e^x}$.

24 $\cosh x = \frac{1 + e^{-2x}}{2e^{-x}}$.

25 $\sinh^2 x + \cosh^2 x = 1$.

26 $\sinh 2x = 2 \sinh x \cosh x$.

Augusta tem exatamente R\$ 1.060,00 em sua carteira, entre cédulas de R\$ 20,00 e R\$ 50,00.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de **27 a 29**.

27 É possível que haja um número ímpar de cédulas de R\$ 50,00 na carteira de Augusta.

28 Há pelo menos 23 cédulas na carteira de Augusta.

29 Se o número de cédulas na carteira de Augusta for igual a 38, então a razão entre o número de cédulas de R\$ 20,00 e de R\$ 50,00 será igual a $\frac{5}{7}$.

Julgue os itens de **30 a 32**.

30 O número de anagramas da palavra FISCAL que começam com F ou terminam com L é igual a 240.

31 Exatamente 36 anagramas da palavra JÚNIOR possuem as vogais e as consoantes juntas.

32 A frase “Se é fiscal júnior, então tem nível superior” é equivalente a “Se não tem nível superior, então não é fiscal júnior”.

Embora o mundo não tenha conhecido nenhum conflito global desde o fim da Segunda Guerra, em 1945, guerras civis e conflitos localizados jamais deixaram de existir desde então. Determinadas regiões, consideradas como estratégicas, são palco de disputas geopolíticas, nas quais os interesses econômicos costumam alimentar diversas crises. Considerando o cenário mundial contemporâneo, julgue os itens de **33 a 40**.

33 Com sede em Nova Iorque, a Organização das Nações Unidas (ONU) foi criada logo após o fim da Segunda Guerra e sua finalidade essencial é tratar das questões atinentes à segurança e à paz no mundo.

34 Além de voz e voto, apenas cinco países têm assento permanente e direito a veto no Conselho de Segurança da ONU: Estados Unidos; Rússia; China; Reino Unido; e França.

35 O Oriente Médio deixou de ser uma região relevante na geopolítica mundial por duas razões básicas: o Estado da Palestina foi finalmente criado e o petróleo não é mais uma fonte de energia usada nos países mais ricos.

36 Apesar de divergências e dos múltiplos interesses em jogo, a questão ambiental entrou na agenda política mundial, atraindo a atenção de especialistas, governos, órgãos multilaterais e organizações não governamentais.

37 O avanço da economia globalizada trouxe como resultado expressivo a drástica redução da desigualdade, fenômeno visível especialmente na África, na Ásia e na América Latina.

38 O tráfico de drogas ilícitas, de armas e até de pessoas demonstra que o crime organizado também se globalizou, inclusive fazendo uso das modernas tecnologias disponíveis atualmente no mundo.

39 Há consenso entre os países mais ricos da Europa de que suas fronteiras devem estar abertas para abrigar os milhares de refugiados vindos de áreas conflagradas.

40 País mais populoso do planeta, a China já é a segunda economia mundial, posição alcançada a partir de sua decisão de promover a ilimitada abertura econômica e, principalmente, a distensão política, democratizando-se integralmente.



RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Acerca da regulação, no âmbito do Poder Executivo Federal, dos procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, julgue os itens de **41 a 50**.

- 41** Considera-se como informação apenas os dados processados que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento.
- 42** A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.
- 43** Apenas os órgãos da administração indireta são obrigados a atender as disposições sobre a garantia de acesso à informação aos cidadãos.
- 44** São objetivos do serviço de informações ao cidadão o de receber e o de registrar pedidos de acesso à informação.
- 45** O serviço de informações ao cidadão será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.
- 46** Apenas pessoas naturais poderão formular pedidos de acesso à informação.
- 47** São vedadas as exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.
- 48** Caso a informação requerida esteja disponível ao público em formato impresso, em formato eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou a entidade indeferirá o pedido sumariamente.
- 49** Quando o fornecimento da informação requerida implicar a reprodução de documentos, o órgão ou a entidade, no prazo de quinze dias, intimará o requerente para o pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, que deverá ser realizado em dinheiro ou por meio de transferência bancária.
- 50** No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

A respeito da regulamentação da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, julgue os itens de **51 a 55**.

- 51** As autoridades públicas poderão emitir orientações normativas, súmulas e enunciados, que terão caráter meramente persuasivo.
- 52** As autoridades administrativas somente poderão editar atos normativos após a consulta pública para a manifestação de interessados.
- 53** A decisão que impuser sanção ao agente público considerará, entre outros fatores, os danos que dela provierem para a Administração Pública.
- 54** Na hipótese de a autoridade entender conveniente para eliminar irregularidade, incerteza jurídica ou situações contenciosas na aplicação do direito público, poderá celebrar compromisso com os interessados, sendo desnecessária a prévia oitiva do respectivo órgão jurídico.
- 55** A decisão do processo administrativo poderá impor diretamente à pessoa obrigada compensação por benefícios indevidos ou prejuízos anormais ou injustos resultantes do processo ou da conduta dos envolvidos, com a finalidade de evitar procedimentos contenciosos de ressarcimento de danos.

No que se refere ao conceito de constituição, às classificações das constituições e aos princípios fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, julgue os itens **56 e 57**.

- 56** A solução pacífica dos conflitos não é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.
- 57** A Constituição da República Federativa do Brasil pode ser classificada, entre outras classificações, como eclética, formal, reduzida e dogmática.

Segundo Pedro Lenza, os direitos e deveres individuais e coletivos não se restringem ao art. 5.º da Constituição Federal de 1988, sendo encontrados ao longo do texto constitucional e expressos ou decorrentes do regime e dos princípios adotados pela Constituição. Quanto aos direitos, às garantias e aos princípios fundamentais previstos na Constituição Federal de 1988, julgue os itens de **58 a 61**.

- 58** O Brasil submete-se à jurisdição do Tribunal Penal Internacional a cuja criação tenha manifestado adesão.
- 59** A Constituição Federal não prevê qualquer possibilidade de extradição de brasileiro nato.
- 60** Os direitos de reunião e de oposição ao Estado inserem-se nos chamados “direitos de segunda geração”.
- 61** Tanto as ações de *habeas corpus* quanto as ações de *habeas data* são gratuitas.

A Constituição Federal de 1988 tem um capítulo destinado aos direitos políticos. Com relação a esse tema, julgue os itens **62 e 63**.

- 62** Suponha-se que Fábio seja militar, pertencente ao quadro da Força Aérea Brasileira, há mais de dez anos. Nesse caso, é correto afirmar que Fábio poderá se filiar a partido político e, atendidos outros requisitos, concorrer ao cargo de deputado federal e, se eleito, será agregado e passará, automaticamente, no ato da diplomação, para a inatividade.
- 63** É condição de elegibilidade para presidente da República, senador da República e deputado federal a idade de 35 anos e, para vereador, a idade de dezoito anos.

De acordo com a Carta Política de 1988, julgue o item **64** acerca de nacionalidade e cidadania.

- 64** Entre outros, o cargo de ministro da Justiça é privativo de brasileiro nato.

O capítulo II do Título II da Constituição Federal de 1988 é destinado aos direitos sociais. A respeito desse tema, julgue os itens **65 e 66**.

- 65** Quando, nos colegiados dos órgãos públicos, estiverem em discussão os interesses profissionais dos trabalhadores, não será assegurada a participação dos empregadores nas discussões.
- 66** Um dos direitos sociais previstos para o trabalhador é a duração do trabalho não superior a quarenta horas semanais, facultada a compensação de horários e a redução de jornada.

Considerando as previsões constitucionais destinadas à Administração Pública e aos servidores públicos, julgue os itens de **67 a 70**.

- 67** Os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo.
- 68** O membro de Poder, o detentor de mandato eletivo, os ministros de Estado e os secretários estaduais e municipais serão remunerados, exclusivamente, por subsídio, fixado em parcela única.
- 69** A Constituição Federal de 1988 veda a acumulação de cargos públicos na Administração Pública. Como exceção, ela permite, entretanto, a acumulação de um cargo de professor e um cargo de profissional de saúde com profissão regulamentada.
- 70** A lei não poderá estabelecer qualquer forma de contagem de tempo de contribuição fictício acerca da aposentadoria dos servidores públicos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Acerca da regulamentação da profissão de fonoaudiólogo, julgue os itens de **71 a 80**.

- 71** O exercício das atividades de fonoaudiólogo sem observância das exigências legais configura apenas infração administrativa sujeita à multa.
- 72** O Conselho Federal de Fonoaudiologia será constituído de dez membros efetivos e de seus respectivos suplentes.
- 73** Os membros dos Conselhos Regionais de Fonoaudiologia e os respectivos suplentes, com mandato de cinco anos, serão eleitos pelo sistema de eleição direta, por meio do voto pessoal, secreto e obrigatório dos profissionais inscritos no Conselho, aplicando-se pena de multa, em importância não excedente ao valor da anuidade, ao que deixar de votar sem causa justificada.
- 74** Aos presidentes do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Fonoaudiologia incumbe a administração e a representação legal destes, facultando-se-lhes suspender o cumprimento de qualquer deliberação de seu Plenário que lhes pareça inconveniente ou contrária aos interesses da instituição, independentemente da submissão dessa decisão a outras autoridades.
- 75** O pagamento da anuidade ao Conselho Regional de Fonoaudiologia da respectiva jurisdição constitui condição de legitimidade do exercício da profissão.
- 76** O fonoaudiólogo que mantiver conduta incompatível com o exercício da profissão não incidirá em infração disciplinar.
- 77** É vedado ao fonoaudiólogo não cumprir, no prazo assinalado, determinação emanada de órgãos ou autoridades do respectivo Conselho Regional, em matéria de competência deste, após regular notificação.
- 78** As penas disciplinares às quais estão sujeitas os fonoaudiólogos são apenas as de advertência, repreensão, multa e suspensão do exercício profissional por até um ano.
- 79** Na fixação das penas disciplinares aplicáveis ao fonoaudiólogo, serão considerados os antecedentes profissionais do infrator, o seu grau de culpa, as circunstâncias atenuantes e agravantes e as consequências da infração.
- 80** Da imposição de qualquer penalidade disciplinar ao fonoaudiólogo caberá recurso, com efeito suspensivo, à instância imediatamente superior.

Com base nas disposições do Código de Ética da Fonoaudiologia, julgue os itens de **81 a 90**.

- 81** Apenas os fonoaudiólogos brasileiros e regularmente inscritos nos respectivos Conselhos Regionais terão seus direitos assegurados.
- 82** É vedado ao fonoaudiólogo recusar-se a exercer a profissão, ainda que as condições de trabalho não sejam dignas e seguras.
- 83** É lícito aos fonoaudiólogos ensinar procedimentos próprios da fonoaudiologia que visem à formação profissional de outrem que não seja acadêmico ou profissional da área.

- 84** Na relação com o cliente, é dever do fonoaudiólogo informar, em linguagem clara e simples, sobre os procedimentos adotados em cada avaliação e tratamento realizado.
- 85** É lícito ao fonoaudiólogo, para garantir a eficácia do tratamento ou o conforto do paciente, exagerar ou minimizar o quadro diagnóstico ou o prognóstico.
- 86** Nas relações com seus pares, é direito do fonoaudiólogo emitir opinião depreciativa técnico-científica.
- 87** Nas relações com profissionais de outras categorias, o fonoaudiólogo poderá esclarecer ou discutir casos de clientes em comum.
- 88** O fonoaudiólogo deverá denunciar aos órgãos competentes quando a instituição pública ou privada para a qual trabalhe ou preste serviços não oferecer condições dignas e seguras para o exercício profissional.
- 89** O fonoaudiólogo deverá conservar prontuários físicos ou eletrônicos de seus clientes em arquivo apropriado, não permitindo o acesso de pessoas estranhas a este.
- 90** Na fixação dos honorários dos profissionais fonoaudiólogos, será considerada a condição socioeconômica do cliente.

A respeito da Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho, julgue os itens de **91 a 95**.

- 91** A Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho tem por objetivos a promoção da saúde e a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e a prevenção de acidentes e de danos à saúde relacionados ao trabalho ou que ocorram no curso dele, por meio da eliminação ou redução dos riscos nos ambientes de trabalho.
- 92** A Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho tem por princípios a universalidade, a prevenção, o diálogo social, a integralidade e a precedência das ações de promoção, proteção e prevenção sobre as de assistência, reabilitação e reparação.
- 93** O Ministério da Saúde não é responsável pela implementação da Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho, cabendo-lhe apenas a sua execução.
- 94** Para o alcance de seu objetivo, a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho deverá ser implementada por meio da articulação continuada das ações de governo no campo das relações de trabalho, produção, consumo, ambiente e saúde, com a participação voluntária das organizações representativas de trabalhadores e empregadores.
- 95** Não compete ao Ministério da Saúde promover a revisão periódica da listagem oficial de doenças relacionadas ao trabalho.

No que concerne à Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de *crack*, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde, julgue os itens de **96 a 100**.

- 96** Ampliar o acesso à atenção psicossocial da população em geral é um dos objetivos específicos da Rede de Atenção Psicossocial.
- 97** As Unidades Básicas de Saúde não integram a Rede de Atenção Psicossocial.
- 98** O ponto de atenção da Rede de Atenção Psicossocial na atenção psicossocial especializada é o Centro de Atenção Psicossocial.
- 99** Os Centros de Atenção Psicossocial na modalidade CAPS AD atenderão adultos, crianças e adolescentes com necessidades decorrentes do uso de *crack*, álcool e outras drogas, considerando as normativas do Estatuto da Criança e do Adolescente.
- 100** O componente Reabilitação Psicossocial da Rede de Atenção Psicossocial é composto por iniciativas de geração de trabalho e renda, empreendimentos solidários e cooperativas sociais.

Quando aos requisitos mínimos para o funcionamento de Unidades de Terapia Intensiva, julgue os itens de **101 a 105**.

- 101** Considera-se como Centro de Terapia Intensiva o agrupamento, em áreas físicas diversas, de mais de cinco Unidades de Terapia Intensiva.
- 102** A Unidade de Terapia Intensiva deve estar localizada em um hospital regularizado junto ao órgão de vigilância sanitária municipal ou estadual.
- 103** As atribuições e as responsabilidades de todos os profissionais que atuam na Unidade de Terapia Intensiva são fluidas e variam, a depender do quantitativo do pessoal disponível e da gravidade dos pacientes.
- 104** Devem ser formalmente designados um responsável técnico médico, um enfermeiro coordenador da equipe de enfermagem e um fisioterapeuta coordenador da equipe de fisioterapia, assim como seus respectivos substitutos.
- 105** A evolução do estado clínico, as intercorrências e os cuidados prestados devem ser registrados, exclusivamente, pela equipe médica, no prontuário do paciente, sendo vedada a realização de registros pelas equipes de enfermagem ou de fisioterapia.

No que se refere ao atendimento ao público, julgue os itens de **106 a 111**.

- 106** A essência de um bom atendimento ao público é constituída por pessoas, que devem ser bem treinadas e desenvolvidas para tal atividade, e por uma boa comunicação com o cliente, que pode ser obtida por meio de canais interativos, os quais possibilitam a construção de um bom relacionamento com o cliente.
- 107** A utilização de recursos tecnológicos no atendimento ao público é suficiente para garantir a qualidade no serviço prestado e a consequente satisfação do cliente.

- 108** O bom desempenho no atendimento ao público necessita de algumas qualidades, entre elas a cortesia, elemento que contribui para encantar o cliente.
- 109** Um dos aspectos primordiais para um atendimento de qualidade é a identificação, por parte do atendente, das expectativas e das necessidades do cliente.
- 110** Quanto às boas práticas de atendimento, é válida, em qualquer circunstância, a máxima de que o cliente tem sempre razão.
- 111** Caso o cliente expresse sua insatisfação de modo enfático e descortês, o atendente deverá adotar um comportamento semelhante, de modo a cumprir as regras e os procedimentos da organização em que trabalha e impedir que o cliente imponha a sua vontade durante o atendimento.

Em relação ao processo de comunicação e a seus elementos, julgue os itens de **112 a 115**.

- 112** No processo de comunicação, a retroação corresponde à etapa em que a mensagem é traduzida na mente do receptor.
- 113** No contexto organizacional, coexistem as comunicações informais e as formais, sendo que as primeiras são capazes de interligar as pessoas, independentemente dos níveis hierárquicos.
- 114** Entre as funções básicas que a comunicação apresenta nas organizações, está a função de controle.
- 115** A percepção seletiva corresponde a uma barreira na comunicação que não possui relação com o emissor, mas que interfere sensivelmente na decodificação da mensagem pelo receptor.

Considerando as técnicas de redação para a elaboração de correspondências oficiais, julgue os itens de **116 a 120**.

- 116** Ao redigir uma correspondência oficial, além de primar por uma boa apresentação, o redator deve utilizar a linguagem coloquial, de modo a tornar seu texto claro e conciso.
- 117** Na redação de correspondências oficiais, é indispensável o atributo da concisão, o qual está fundamentado no princípio da economia de pensamento.
- 118** Em razão da natural evolução da língua e com vistas à obtenção de clareza e de precisão na redação de correspondências oficiais, é adequado o uso indiscriminado de estrangeirismos, desde que eles sejam grafados em itálico.
- 119** Nos expedientes oficiais, o emprego adequado de conjunções e de recursos como a elipse, a substituição e a referência contribuem para a coesão e para a coerência do texto.
- 120** São atributos essenciais à redação de correspondências oficiais a padronização e a formalidade.