

TÉCNICO OPERACIONAL DE SAÚDE (TOS) AUXILIAR ADMINISTRATIVO (NÍVEL I) NÍVEL MÉDIO TIPO 2 – VERDE



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **40 (quarenta)** questões objetivas e **1 (uma)** redação, você receberá do fiscal de prova o cartão de respostas e a folha de textos definitivos;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.



TEMPO

- Você dispõe de **4 (quatro) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão de respostas e o preenchimento da folha de textos definitivos;
- **3 (três) horas** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões;
- A partir dos **30 (trinta) minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão de respostas e a folha de textos definitivos;
- Para o preenchimento do cartão de respostas e da folha de textos definitivos, use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s) no cartão de respostas e na folha de textos definitivos;
- Confira seu cargo, cor e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou cor ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão de respostas ou em sua folha de texto definitivos, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão de respostas e da sua folha de textos definitivos. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não será permitida a troca do cartão de respostas e da folha de textos definitivos em caso de erro cometido pelo candidato**;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão de respostas e na folha de textos definitivos;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

MÓDULO I - CONHECIMENTOS BÁSICOS

Língua Portuguesa

1

O sufixo *-tério* também pode apresentar o valor de "*lugar*".

Assinale a opção em que o vocábulo destacado, formado com o sufixo *-tério*, tem seu significado corretamente indicado.

- (A) batistério – local de cultos batistas.
- (B) deletério – lugar de dor.
- (C) necrotério – lugar de autópsias.
- (D) biotério – lugar de moradia de biólogos.
- (E) monastério – lugar de monges.

2

Assinale a opção em que houve a substituição adequada do termo coloquial sublinhado por um formal correspondente.

- (A) Temos que fazer sacrifícios de cabo a rabo, ou seja, do governo até o operário / continuamente.
- (B) Se o demônio com seus cascos e chifres chegar e disser: - Posso dar uma mão? Eu respondo: - Entra em forma aí e vai ajudando / auxiliar.
- (C) Minha bola de cristal está pifada / enganosa.
- (D) O Brasil é um investimento, uma fazenda que o homem da cidade comprou, lá nos confins do Judas, para ganhar dinheiro / em lugar satânico.
- (E) Só agora é que meus ex-funcionários tiraram o pé da lama / se atrasaram.

3

Em todas as opções a seguir ocorrem processos utilizados para evitar-se a repetição de palavras idênticas, um dos problemas na língua escrita.

Assinale a opção em que a repetição do termo sublinhado foi evitada por elipse.

- (A) Solidão: um lugar bom de visitar de vez em quando, mas ruim de adotar como morada.
- (B) Não se encontra a solidão. Nós a fazemos.
- (C) Um bajulador é aquele que alimenta um crocodilo, esperando comê-lo no final.
- (D) Todo adulador vive às custas de quem o escuta.
- (E) O problema é que a maioria dos homens prefere um elogio que os prejudique a uma crítica que os beneficie.

4

Assinale a opção em que a conjunção e mostra valor de consequência.

- (A) A liberdade não é nada senão a distância entre a caça e o caçador.
- (B) Nós todos apoiamos a liberdade, mas usamos a mesma palavra e não queremos dizer todos a mesma coisa.
- (C) A liberdade leva ao humor e o humor conduz à liberdade.
- (D) Ria e o mundo rirá com você.
- (E) O sorriso custa menos que a eletricidade e dá mais luz.

5

As preposições têm dois valores básicos: podem ter valor gramatical, quando são exigidas por um termo anterior, com presença obrigatória, e valor nocional quando são empregadas para acrescentar alguma informação ao texto.

Assinale a opção em que a preposição de mostra valor nocional.

- (A) O primeiro passo para conhecer-se é desconfiar de si mesmo.
- (B) O jovem não precisa de razões para viver.
- (C) As crianças necessitam mais de modelos que de críticos.
- (D) Um cão velho já não deve latir, pois já não é capaz de morder.
- (E) O maior homem do mundo é aquele que não perde seu coração de criança.

6

Assinale a opção em que o segmento formado pelo verbo ter + substantivo foi substituído por um só verbo de sentido equivalente.

- (A) Algumas das mais belas árvores genealógicas que vicejam por aí têm raízes no esterco / se erradicam.
- (B) Todas as famílias felizes têm semelhanças: cada família infeliz é infeliz à sua maneira / se assimilam.
- (C) Famílias com bebê e famílias sem bebê têm dó umas das outras / se apenlizam.
- (D) Muitos cariocas só têm prazer no Carnaval / se aprazem.
- (E) Muitos médicos não têm tempo para o lazer / se voltam.

Atenção! Leia o texto a seguir e responda às quatro próximas questões.

“O Rio de Janeiro, de hoje, cidade abastecida de todos os gêneros alimentícios, teve, na sua origem, o peixe como principal elemento de abastecimento, devido à sua própria situação geográfica. O único local que abastecia a cidade estava situado nas imediações do Mercado Velho, onde além do peixe, eram vendidos frutas, sal, mariscos, farinha e diversos outros alimentos. Posteriormente, com o aparecimento do primeiro empório comercial da cidade, na Rua da Quitanda, que deve seu nome a esse fato, o abastecimento da cidade passou a ter novas fontes.”

(Dicionário de curiosidades do Rio de Janeiro)

7

O texto acima deve ser classificado como

- (A) didático.
- (B) informativo.
- (C) descritivo.
- (D) literário.
- (E) publicitário.

8

Cada um dos segmentos textuais abaixo é seguido de uma inferência.

Assinale a opção em que essa *inferência* tem validade.

- (A) “o peixe como principal elemento de abastecimento,” / não havia outros itens alimentícios que fossem empregados.
- (B) “teve, na sua origem, o peixe como principal elemento de abastecimento,” / a carne bovina era extremamente cara.
- (C) “devido à sua própria situação geográfica.” / a cidade deveria estar próxima do mar ou de rios.
- (D) “O Rio de Janeiro, de hoje, cidade abastecida de todos os gêneros alimentícios,” / o Rio de Janeiro produz muitos alimentos.
- (E) “O único local que abastecia a cidade estava situado nas imediações do Mercado Velho,” / a cidade passou a enfrentar um período de decadência.

9

A primeira frase do texto diz:

“O Rio de Janeiro, de hoje, cidade abastecida de todos os gêneros alimentícios, teve, na sua origem...”

Nesse segmento, o papel textual do segmento sublinhado é o de

- (A) informar o setor temático abordado pelo texto.
- (B) situar cronologicamente os acontecimentos textuais.
- (C) identificar o momento de produção do texto.
- (D) mostrar opiniões importantes do autor do texto.
- (E) indicar o desenvolvimento urbano do Rio de Janeiro.

10

Sobre os componentes estruturais e gramaticais do texto, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) “devido à sua própria situação geográfica” mostra uma redundância de termos.
- (B) Os termos “de hoje” e “na sua origem” mostram oposição cronológica.
- (C) O termo “de hoje” tem seu valor cronológico estabelecido a partir do momento de leitura do texto.
- (D) Os termos “diversos” e “novas” mudam de sentido conforme sua posição em face do substantivo determinado.
- (E) O segmento “que deve seu nome a esse fato” tem caráter metalinguístico.

Raciocínio Lógico

11

Três amigos têm idades diferentes.

Daqui a 4 anos, o mais novo terá a idade que o mais velho tem hoje. Há 3 anos, o mais velho tinha a idade que o amigo com idade intermediária tem hoje. No ano que vem, a soma das idades será 41.

Há um ano, a idade do mais velho era um múltiplo de

- (A) 3.
- (B) 5.
- (C) 7.
- (D) 8.
- (E) 9.

12

Uma casa tem, ao todo, 7 portas. Se é verdade que pelo menos 3 portas não estão abertas, pode-se concluir que, nessa casa

- (A) a maioria das portas está fechada.
- (B) a maioria das portas está aberta.
- (C) há, no mínimo, 4 portas fechadas.
- (D) há, no mínimo, 3 portas fechadas.
- (E) há, no máximo, 3 portas fechadas.

13

Considere dois conjuntos finitos A e B tais que $A \cup B$ tem exatos 9 elementos e $A \cap B$ tem exatos 2 elementos.

Se A tem um elemento a mais que B, então o conjunto B possui

- (A) 6 elementos.
- (B) 5 elementos.
- (C) 4 elementos.
- (D) 3 elementos.
- (E) 2 elementos.

14

João está parado em certo degrau de uma escada.

Se ele descer do degrau em que está até a base e, em seguida, subir até o último degrau, ele contará 23 degraus.

Se, ao contrário, ele subir do lugar em que está até o topo e, em seguida, descer até a base, contará 28 degraus.

Assinale a opção que indica o número de degraus dessa escada.

- (A) 17.
- (B) 18.
- (C) 19.
- (D) 20.
- (E) 21.

15

Em uma sacola, há exclusivamente balas de coco e de tamarindo.

A razão entre as quantidades de balas de coco e de tamarindo é $\frac{7}{5}$.

Se uma bala for sorteada ao acaso, a probabilidade de que ela seja de tamarindo é

- (A) $\frac{2}{5}$.
- (B) $\frac{2}{7}$.
- (C) $\frac{5}{7}$.
- (D) $\frac{5}{12}$.
- (E) $\frac{7}{12}$.

Informática Básica

16

Considere uma planilha Excel em que as quatro primeiras células da linha 1, da esquerda para a direita, contêm os números 10, 5, 3 e 2, um em cada célula, nessa ordem. Nenhuma outra célula foi preenchida.

Assinale a fórmula cujo valor final é 20.

- (A) =soma(A1+B2+C3+D4)
- (B) =soma(A1+A2 +A3 + A4)
- (C) =soma(A1:A4)
- (D) =soma(A1:D1)
- (E) =soma(A[1:4])

17

No contexto da segurança de computadores e sistemas conectados na Internet, uma estratégia comumente usada por invasores é o envio de arquivos que, quando abertos, podem desencadear procedimentos nocivos no equipamento hospedeiro.

Assinale a opção que indica a extensão que caracteriza um tipo de arquivo potencialmente perigoso usado nesse tipo de invasão.

- (A) .csv
- (B) .exe
- (C) .jpeg
- (D) .pdf
- (E) .txt

18

João preparou um documento no Word contendo referências às atividades de alguns setores da sua organização, mas antes de entregar o texto final solicitou a dois de seus colegas, X e Y, que fizessem uma revisão do texto e corrigissem os trechos que apresentavam falhas e/ou incorreções. Para isso, João enviou o documento Word para X, e depois de recebê-lo de volta, fez o mesmo para Y.

Assinale a opção que apresenta o recurso do Word que João utilizou para identificar e analisar as contribuições de cada revisor.

- (A) *Controlar Alterações na guia Revisão.*
- (B) *Iniciar Mala Direta na guia Correspondências.*
- (C) *Organizar Tudo na guia Exibição.*
- (D) *Pincel de Formatação na guia Página Inicial.*
- (E) *Referência Cruzada na guia Referências.*

19

Numa busca na Internet por meio do Google e do Chrome, que é um dos principais navegadores, é preciso incluir as palavras **e/ou** termos que devem constar nas páginas a serem selecionadas pelo mecanismo de busca. Entretanto, também é possível determinar palavras que não devem constar no resultado da busca.

Assinale a opção que indica como essas palavras devem ser marcadas, para que expressem esse significado de recusa.

- (A) Cercar a palavra por um par de aspas duplas.
- (B) Grafar a palavra toda com letras maiúsculas e cercá-la por um par de aspas duplas.
- (C) Incluir o termo *except* (ou *exceto*) imediatamente antes da palavra.
- (D) Incluir o termo *not* (ou *não*) imediatamente antes da palavra
- (E) Incluir um hífen imediatamente antes da palavra.

20

No uso do Windows há um conjunto de atalhos de teclado que são intensamente utilizados devido à praticidade que oferecem.

Assinale a opção que apresenta os atalhos que correspondem às operações de Colar, Copiar e Recortar, na ordem.

- (A) Ctrl+C, Ctrl+V e Ctrl+X.
- (B) Ctrl+C, Ctrl+X e Ctrl+V.
- (C) Ctrl+V, Ctrl+C e Ctrl+X.
- (D) Ctrl+V, Ctrl+X e Ctrl+C.
- (E) Ctrl+X, Ctrl+V e Ctrl+C.

MÓDULO II - CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Legislação

21

Assinale a opção que corresponde a um dos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH).

- (A) *Ambiência.*
- (B) *Acolhimento.*
- (C) *Transversalidade.*
- (D) *Gestão participativa e cogestão*
- (E) *Defesa dos direitos dos usuários.*

22

As diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), previstas na Constituição Federal de 1988, deram origem a alguns dos princípios do SUS dispostos na Lei Orgânica da Saúde.

Assinale a opção que apresenta uma dessas diretrizes.

- (A) *Descentralização, com direção única em cada esfera de governo.*
- (B) *Divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e à sua utilização pelo usuário.*
- (C) *Utilização da epidemiologia para o estabelecimento de prioridades.*
- (D) *Direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.*
- (E) *Integração em nível executivo das ações de saúde, meio ambiente e saneamento básico.*

23

Uma unidade de saúde recusou-se a prestar atendimento a um morador de rua, com a justificativa de que ele não possuía endereço fixo.

Assinale a opção que indica o princípio do SUS que, nesse caso, foi diretamente desrespeitado.

- (A) *Igualdade.*
- (B) *Universalidade.*
- (C) *Integralidade.*
- (D) *Equidade.*
- (E) *Regionalização.*

24

Assinale a opção que apresenta um dos *objetivos específicos* da Política Nacional de Promoção da Saúde.

- (A) Fomentar o planejamento de ações territorializadas de promoção da saúde com base no reconhecimento de contextos locais e no respeito às diversidades.
- (B) Apoiar a formação e a educação permanente em promoção da saúde para ampliar o compromisso e a capacidade crítica e reflexiva dos gestores e trabalhadores de saúde.
- (C) Estimular a cooperação e a articulação intrasetorial e intersetorial para ampliar a atuação sobre determinantes e condicionantes da saúde.
- (D) Ampliar a governança no desenvolvimento de ações de promoção da saúde que sejam sustentáveis nas dimensões política, social, cultural, econômica e ambiental.
- (E) Apoiar o desenvolvimento de espaços de produção social e ambientes saudáveis, favoráveis ao desenvolvimento humano e ao bem-viver.

25

De acordo com os *eixos operacionais* da Política Nacional de Promoção da Saúde, o “*compartilhamento de planos, de metas, de recursos e de objetivos comuns entre os diferentes setores e entre as diferentes áreas do mesmo setor*”, diz respeito à

- (A) territorialização.
- (B) educação e formação.
- (C) vigilância, monitoramento e avaliação.
- (D) articulação e cooperação intrasetorial e intersetorial.
- (E) produção e disseminação de conhecimentos e saberes.

Conhecimentos Específicos

26

O processo de restauração de documentos que utiliza uma folha de papel de seda e outra de acetato de celulose para envolver as duas faces do documento que é, em seguida, colocado na prensa hidráulica, é conhecido como

- (A) laminação.
- (B) encapsulação.
- (C) *silking*.
- (D) desacidificação.
- (E) fumigação.

27

Assinale a opção que apresenta, com base na teoria das 3 idades, o caminho percorrido por um documento que atravessa todas as fases do ciclo de vida.

- (A) Ativa, transitória e de descarte.
- (B) Semi-ativa, ativa e inativa.
- (C) Inativa, corrente e permanente.
- (D) Corrente, intermediária e permanente.
- (E) Permanente, intermediária e corrente.

28

O protocolo é um serviço que compreende uma série de atividades que permite o adequado fluxo documental, permitindo a sua recuperação e o acesso à informação.

Sobre as atividades do *serviço de protocolo*, analise os itens a seguir.

- I. Classificação.
- II. Distribuição.
- III. Expedição.

Assinale a opção que indica, corretamente, as atividades incluídas no protocolo.

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

29

Um diretor, buscando melhorar a motivação de suas equipes, decide instituir um programa de benefícios, com plano de saúde e seguro de vida custeado pela empresa. Entretanto, ao saber dessa intenção, outro diretor da organização questiona essa ação, afirmando corretamente que, segundo a teoria da hierarquia das necessidades, antes dessa ação deveriam ser atendidas necessidades como

- (A) horários mais flexíveis, que permitam um maior repouso entre as tarefas anteriormente.
- (B) programas de integração, como *happy-hours* semanais.
- (C) premiações anuais dos melhores colaboradores, aumentando o prestígio dos membros da organização.
- (D) plano de delegação de funções que garanta mais autonomia decisória para os funcionários.
- (E) implementação de plano de metas que estabeleça objetivos mais desafiadores.

30

O administrador que atua como supervisor, focado em tarefas e tomando decisões de curto prazo, atua no nível

- (A) estratégico.
- (B) institucional.
- (C) tácito.
- (D) departamental.
- (E) operacional.

31

Sobre os diferentes tipos de ferramenta que podem ser utilizadas pelos gestores das organizações, visando ao planejamento organizacional, assinale a afirmativa correta.

- (A) As ameaças e as oportunidades, segundo a Matriz SWOT, são aspectos que estão fora do controle da organização.
- (B) Os produtos do portfólio de uma organização conhecidos como cachorros, conforme a Matriz BCG, ainda que demandem alto investimento, são parte de um mercado em amplo crescimento.
- (C) O poder de barganha dos fornecedores, segundo a Análise das 5 Forças, tende a diminuir quando poucos fornecedores atendem a uma grande quantidade de compradores.
- (D) A análise de indicadores financeiros, de acordo com o *Balanced Scorecard*, é suficiente para avaliar o desempenho de uma organização.
- (E) O desenvolvimento de produtos, em consonância com a Matriz Ansoff, representa o uso de produtos já oferecidos pela organização a novos mercados.

32

Um funcionário da FHEMIG, encarregado de atendimento ao público, tem a função de repassar a ligação telefônica ou a consulta recebida para diferentes setores, a depender da dúvida do contribuinte. Caso seja uma questão generalista, ele mesmo fica responsável por solucioná-la.

Diante do exposto, com base nos processos de decisão, a decisão a ser tomada pelo funcionário é do tipo

- (A) Delphi.
- (B) dialética.
- (C) emergente.
- (D) programada.
- (E) não estruturada.

33

A Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), criada no ano de 1977, elaborou proposta de melhorar a assistência ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio da articulação entre os hospitais mineiros da rede pública.

Acerca do tipo de entidade representada pela FHEMIG, conhecida como Fundação Pública, assinale a afirmativa correta.

- (A) Compõem, junto com outras entidades, a chamada Administração Direta.
- (B) Foram criadas pelo processo de desconcentração administrativa da Administração Pública.
- (C) Representam um patrimônio personalizado, voltado para o atendimento de um fim público.
- (D) Podem ser criadas visando ao desempenho de exploração de atividades econômicas, em regime concorrencial.
- (E) Apesar de terem capital majoritariamente público, podem ter acionistas privados para a parcela de capital restante.

34

Melhoria Contínua é o conceito de qualidade que advoga o aprimoramento do processo de forma contínua, evitando ações radicais e abruptas que podem colocar em risco a organização. Nesse sentido, o ciclo PDCA é uma ferramenta/metodologia com esse fim.

Acerca do ciclo PDCA, assinale a afirmativa correta.

- (A) A etapa de direção está associada à motivação da equipe responsável pela tarefa.
- (B) A etapa de agir tem a função de corrigir as falhas verificadas na etapa anterior do processo.
- (C) A etapa de controle tem caráter facultativo, sendo executada apenas em processos críticos da organização.
- (D) A etapa de alavancagem tem o sentido de encerramento, sendo utilizada apenas no último uso do ciclo.
- (E) As etapas prescritas devem ser realizadas na sua integralidade, mas independem da ordem a ser seguida.

35

As estruturas organizacionais representam a forma como cada organização decide alocar seu pessoal e organizar suas atividades, especificando, ainda, as hierarquias existentes entre seus colaboradores.

Com relação aos tipos de estruturas organizacionais, assinale a afirmativa correta.

- (A) A *estrutura divisional* permite que a organização consiga oferecer maior proximidade com os clientes e respostas mais rápidas.
- (B) A *estrutura linha-staff*, embora permita que as organizações tenham menos gastos com pessoal, não se adapta bem a mercados dinâmicos, devido à sua rigidez.
- (C) A *estrutura funcional*, embora seja inadequado para escalar negócios, encoraja seus colaboradores a desenvolver habilidades em diferentes áreas.
- (D) A *estrutura de rede*, em razão da facilidade em ser coordenada, é ideal para organizações que atuam em setores estáveis, com alta previsibilidade.
- (E) A *estrutura matricial* garante a clareza de função a ser exercida por cada colaborador, sendo caracterizada por possuir uma cadeia de comando extensa e especializada.

36

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu princípios para a Administração Pública, mas permitiu que a doutrina identificasse outros princípios, não expressos, de relevância análoga.

Considerando os princípios que balizam a atividade da Administração Pública, analise as afirmativas a seguir.

- I. O *princípio da proporcionalidade*, considerado implícito na CF/88, prescreve a necessidade de que os meios adotados pela Administração Pública sejam compatíveis com os fins almejados.
- II. A utilização de símbolos nas obras públicas, que possam associá-la ao agente público responsável por ela, representa uma violação ao *princípio da publicidade*.
- III. O *princípio da eficiência*, adicionado à CF/88 posteriormente, deve ser obrigatoriamente aplicado apenas nas empresas estatais.

Está correto o que se afirma em

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

37

Sobre o *decoro*, qualidade de natureza ético-política própria do serviço público, leia o trecho a seguir.

“O decoro une a disposição interna para agir corretamente com a aparência desse agir. Decoro é a face pública de um estado pessoal da honradez”.

No âmbito da conduta do servidor público, considerando o trecho acima, assinale a afirmativa correta.

- (A) O decoro compreende a retidão de uma ação e, também, a visão que a sociedade tem dessa ação como sendo correta.
- (B) O decoro é uma disposição para tornar as relações sociais mais fluentes ou menos ásperas.
- (C) O decoro é a capacidade de justificar publicamente decisões tomadas e a abertura para ouvir críticas.
- (D) O decoro é a doutrina que faz da atividade moral o cumprimento formal e exterior das normas.
- (E) O decoro diz respeito à imparcialidade, objetividade e excelência do exercício da função pública.

38

A comunicação escrita de órgãos federais, estaduais e municipais sofreu diversas modificações com a publicação do Manual de Redação, elaborado pela Casa Civil da Presidência da República, em 2018.

A principal mudança diz respeito à

- (A) especificação para formatação dos avisos, objetivando a padronização das comunicações oficiais.
- (B) diferenciação entre memorando interno e ofício externo, quando se trata de comunicações entre departamentos.
- (C) adoção de nomenclatura e formatação únicas para despachos, avisos, ofícios e atas.
- (D) extinção do formato de memorando e à implantação do chamado padrão ofício como documento oficial único.
- (E) utilização do ofício apenas para comunicação externa entre órgãos da Administração Pública.

39

Leia a descrição das técnicas secretariais listadas a seguir.

Saber recepcionar clientes, prestando-lhes bom atendimento, em tudo o que esse procedimento envolve; mostrar senso de responsabilidade e comprometimento com a empresa; repassar com responsabilidade as rotinas do escritório em caso de substituição temporária, como férias, por exemplo.

Adaptado de LÉGER, Eliana Maria. Técnicas Secretariais I. Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná Curitiba: UFPR, 2008, p. 50.

Com base trecho, assinale a opção que indica o âmbito da rotina secretarial em que as técnicas citadas são aplicadas.

- (A) Organização do espaço físico do espaço de trabalho.
- (B) Criação de um ambiente de trabalho harmonioso.
- (C) Planejamento administrativo e de reuniões eficiente.
- (D) Gerenciamento e manutenção de arquivos.
- (E) Padronização e formalização da comunicação administrativa.

40

Na área de saúde, atender diretamente as pessoas, desde o registro do paciente até a alta médica, corresponde à maior parte do trabalho. Em todos esses momentos, um dos objetivos principais da comunicação interpessoal é evitar ou diminuir conflitos e mal-entendidos, buscando solucionar problemas e oferecer encaminhamentos efetivos.

A respeito da *comunicação interpessoal na área de saúde*, assinale a afirmativa correta.

- (A) A comunicação deve ser dialógica, motivo pelo qual se restringe à transmissão precisa da informação ao público.
- (B) As equipes de apoio administrativo não precisam se preocupar com a comunicação interpessoal, uma vez que não atendem diretamente o público externo.
- (C) A comunicação fundamenta-se na interdependência entre fonte e receptor, que devem estabelecer uma relação empática na qual um procura compreender as necessidades do outro.
- (D) A comunicação interpessoal eficiente possibilita eliminar problemas crônicos da área da saúde pública, como estresse, falta de pessoal e deficiência de equipamentos e materiais.
- (E) A comunicação interpessoal deve ocorrer apenas mediante registro escrito, para assegurar sua credibilidade e evitar ambiguidades ou falhas de comunicação.

Redação

Veja o que nos diz um texto da Internet sobre nosso sistema de saúde:

Saúde pública no Brasil: avanços e problemas

A oferta de saúde pública no Brasil foi uma conquista social importante, pois permitiu o acesso a consultas, exames e tratamentos de forma democrática. Em vez de se restringir a pessoas que possam pagar ou a determinadas parcelas da população, a Constituição de 1988 passou a garantir a cobertura universal.

O que significa que qualquer indivíduo que recorra ao Sistema Único de Saúde (SUS) deve receber assistência necessária para sua recuperação completa, conforme o Art. 196 da lei: *“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.”*

Assim, a saúde pública no país se baseia em três diretrizes:

- I. Descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II. Atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III. Participação da comunidade.

A estrutura idealizada pela Constituição Federal ganhou vida com a estruturação do SUS, que dividiu as responsabilidades entre as esferas federal, estadual e municipal. Esse foi o caminho determinado para atender à premissa de descentralização, distribuindo as demandas de gestão para facilitar ações e auditorias. Contudo, esse modelo inspirador apresenta problemas na prática. Principalmente em relação a desigualdades na oferta de serviços, escassez de recursos e mão de obra e falhas na comunicação entre os entes federativos. Vêm daí as longas filas de espera, dificuldades no tratamento e falta de ações que foquem na prevenção e atenção primária à saúde.

Enunciados alguns problemas do atendimento de saúde no Brasil, o que se pode esperar do futuro desse sistema? Apresente suas opiniões a respeito do tema em um texto dissertativo-argumentativo, de no máximo 30 linhas, redigido em linguagem culta.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30

Realização

